



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Koulutusprofiilikorttien luominen palvelumuotoilun keinoin

Saikkonen, Miklos & Walldén, Rasmus

2016 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Koulutusprofiilikorttien luominen palvelumuotoilun keinoin

Saikkonen Miklos & Walldén Rasmus  
Hotelli- ja ravintola-alan liikkeen  
johdon koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2016

Saikkonen Miklos & Walldén Rasmus

### Koulutusprofiilikorttien luominen palvelumuotoilun keinoin

Vuosi

2016

Sivumäärä

63

---

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda koulutusprofiilikortit toimeksiantajan oman henkilökunnan kouluttamista varten. Oman henkilökunnan kouluttaminen on tärkeää, koska yksi ravitsemusalan kilpailueduista on henkilöstön osaaminen. Henkilöstön koulutusta voidaan suorittaa monin eri tavoin, mutta varmistuminen koulutuksen laadusta ja onnistumisesta on otettava huomioon. Toimeksiantaja tässä opinnäytetyössä on Viptenders Oy. Viptenders Oy tunnetaan paremmin "VIP Bartenders" nimellä. Toimeksiantajan ydinliiketoiminta koostuu baarimestari- ja ohjelmopalveluista ravintoloille ja tapahtumille. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda koulutusprofiilikortit, henkilöstön osaamisen kasvattamiseksi. Tämä lisää yrityksen kiinnostavuutta, koska yritys pystyy tarjoamaan useammalle asiakkaalle laadukkaita työntekijöitä. Lisäksi yritys pystyy tarjoamaan koulutusta yrityksen asiakkaille esim. ravitsemusliikkeille.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu kouluttamisesta, osaamisesta ja ammattitaidosta. Kouluttamista käsitellään kouluttajan roolin, koulutuksen toteuttamisen ja koulutuksen sisällön näkökulmista. Osaamista tarkasteltiin osaamisen kehittämisen, oppimistyylien ja oppimisen haasteiden näkökulmasta. Ammattitaitoa käsiteltiin johtajan näkökulmasta ja nykyisten ravintola-alan tutkintojen pohjalta.

Koulutusprofiilikorttien luominen suoritettiin palvelumuotoilumenetelmien mukaisesti. Palvelumuotoiluprosessi suoritettiin kolmivaiheisena. Prosessin vaiheet olivat ymmärrä, kehitä ja selitä. Ymmärrä-vaihe koostui tietoperusta rakentamisesta. Tietoperustan luomisessa käytettiin teemahaastattelu- sekä kysely-menetelmiä. Kehitä-vaiheessa pidettiin työpaja, jonka avulla kehitettiin koulutusprofiilikorttien sisältöä. Työpajassa käytettiin tuumatalkoot- ja ideakävely-menetelmien yhdistelmää. Nämä menetelmät ovat sovelluksia brainstorming-menetelmästä. Selitä-vaiheessa edellisten vaiheiden tuottama materiaali koottiin yhteen ja tuotoksien käyttökelpoisuutta arvioitiin. Arvioinnissa käytettiin apuna SWOT-analyysiä.

Opinnäytetyön tuottamat koulutusprofiili kortit antavat pohjan toimeksiantajalle, koulutuksen suunnitteluun. Keskeistä on koulutusprofiilikorttien muokattavuus. Koulutuksen laadusta riippuen koulutusprofiilikortteja tulee soveltaa käyttötarkoituksen mukaan. Tietoperustaan kerätty materiaali antaa mahdollisuuden ymmärtää koulutusprofiilikorttien taustalla vaikuttavia asioita.

Asiasanat: ammattitaito, kehittäminen, kouluttaminen, osaaminen

Saikkonen Miklos & Walldén Rasmus

### Creating Training Profile Cards by Using Service Design Methods

Year	2016	Pages	63
------	------	-------	----

---

The purpose of this thesis is to create training profile cards for the commissioner, for training their own staff members. Training and educating the company's staff is crucial. The staff's know-how is one of the competitive advantages in the hospitality field. A company can train its own staff by using different training programs and education systems. It is important to consider that the training is successful and it is of good quality. The commissioner of this thesis is Viptenders Oy. Viptenders Oy is better known with their brand name "VIP bartenders". The core business of this organization is bartending and show services. This organization provides their services for restaurants and events. The objective of this thesis is to create training profile cards to generate a higher level of know-how amongst the staff members. This will make this organization more interesting in the field of staffing, because the organization will be able to provide better-trained professionals for a bigger number of customers. In addition, the commissioner has a chance to offer trainings for other companies, in this field, as well.

The theoretical framework of this thesis consists of the concepts of training, expertise and know-how. The training section covers research about the trainer's role, executing trainings and contents of trainings. The expertise section was built on leaders' point of view, including recent degree and diploma definitions. The know-how section is deepened on by focusing on different learning styles, difficulties in learning and developing one's knowledge in a work environment.

Training profile cards were created by using service design methods. In this thesis the service design process is based on Moritz' model. Three of Moritz' phases were applied and they were "understanding", "generating" and "explaining". The first "understanding" phase started with building up knowledge about the themes of the thesis. In this phase, the used methods were interviews and surveys. In the "generating" phase, a workshop was organized. In this workshop, new ideas were born for the training profile card contents. In the workshop, brainstorming methods were followed. The "explaining" phase gathers all the results together and its serviceability was assessed. A SWOT-analysis was used in assessing.

In this thesis, training profile cards were drawn up. These cards provide the information that the commissioner needs when planning successful trainings. These training profile cards are easily adaptable. Depending on the training, training profile cards need to be applied by considering the need of the training. In order to understand how these training profile cards work, the theoretical sections of the thesis should be studied, too.

Keywords: developing, expertise, know-how, training

## Sisällys

1	Johdanto .....	7
2	Toimintaympäristö ja toimeksiantaja .....	8
3	Kouluttaminen .....	9
3.1	Kouluttamisen ammattitaito .....	10
3.2	Koulutuksen sisältö .....	12
3.3	Koulutuksen valmistelu.....	14
4	Osaaminen, ammattiosaaminen ja ammattitaito .....	15
4.1	Oppiminen osaamisen kehittämisen ytimenä .....	16
4.1.1	Oppimistyylit .....	17
4.1.2	Muutoksen tuomat oppimisen haasteet .....	18
4.2	Ammattiosaaminen ja ammattitaito.....	19
4.2.1	Johtaminen ravintola-alalla ja koulutuksessa.....	19
4.2.2	Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinto.....	21
4.2.3	Baarimestarin erikoisammattitutkinto.....	21
5	Koulutusprofiilikorttien luomisen vaiheet .....	22
5.1	Palvelumuotoilu menetelmänä .....	23
5.2	Asiakkaan ymmärtäminen .....	23
5.3	Kysely tutkimusmenetelmänä .....	24
5.3.1	Kyselyn toteutus Finnbar-messuilla .....	24
5.3.2	Kyselyn tulosten analysointi.....	25
5.4	Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä .....	30
5.4.1	Asiantuntijan teemahaastattelun toteutus .....	31
5.4.2	Asiantuntijan teemahaastattelun yhteenveto.....	31
5.4.3	Teemahaastattelun toteutus Baarimestareille .....	32
5.4.4	Baarimestarien teemahaastatteluiden tulokset .....	33
5.5	Kehittäminen ideointityöpajalla.....	34
5.5.1	Työpajan toteutus.....	36
5.5.2	Työpajan tulokset .....	36
5.6	Koulutusprofiilikorttien selittäminen.....	43
5.6.1	Koulutusprofiilikorttien käytön esittely .....	44
5.7	Käyttökelpoisuuden arviointi SWOT-analyysin avulla .....	46
5.7.1	Vahvuudet .....	47
5.7.2	Heikkoudet .....	48
5.7.3	Mahdollisuudet .....	49
5.7.4	Uhat.....	49
6	Johtopäätökset .....	50
	Lähteet .....	52

Kuviot.....	54
Taulukot.....	55
Liitteet.....	56

## 1 Johdanto

Osaava henkilöstö on yksi yrityksen kilpailueduista. Osaava henkilökunta erottuu joukosta edukseen ja edistävät yrityksen menestystä. Osaamisen kehittäminen yksilötasolla sekä yksilön että yrityksen näkökulmasta on kannattavaa. Tämän opinnäytetyön tavoite on koulutusprofiilikorttien luominen palvelumuotoilun keinoin VIP Bartenders-yritykselle. Toimeksiantajan tarve on luoda erilaisia baarityöskentelyn koulutuksia. Tässä opinnäytetyössä luodaan toimeksiantajalle pohja, minkä perusteella koulutuksia tulisi alkaa suunnittelemaan ja toteuttamaan käytännössä. Tarkoitus on auttaa toimeksiantajaa kouluttamaan henkilökuntaansa.

VIP Bartenders on toiminut vuodesta 2008 alkaen ravitsemus- ja ohjelmapalvelu-alalla. Yritys haluaa varmistaa henkilökuntansa osaamistason. Yritys suunnittelee laajentavansa toimintaansa koulutuspalveluissa. Koulutukset toimisivat oman henkilökunnan koulutuksen lisäksi myytävänä kursseina baarimestareille ja yrityksille.

Baarimestarinerikoisammattitutkinto tullaan yhdistämään tarjoilijan perustutkintoon vuoden 2019 alkuun mennessä. Oletuksena on, että baarimestarin erikoisosaamiseen panostus, tutkintoon johtavassa koulutuksessa, vähenee tulevien opetushallituksen määrittelemien muutosten myötä. Muutosten laadusta ei ole vielä julkaistu virallista materiaalia, mutta opetushallituksesta saadun tiedon mukaan yhdistäminen tarjoilijan perustutkintoon on suunnitteilla.

Koulutusten pohja luotiin palvelumuotoilun menetelmin kouluttamisen, ammattiosaamisen ja johtamisen näkökulmista tarkasteltuna. Palvelumuotoiluprosessissa seurattiin Stefan Moritzin palvelumuotoilumallia. Toteutus tapahtui kolmivaiheisena, pitäen sisällään ymmärrä-, kehittä- ja selitä-vaiheet. Ymmärrä- vaihe aloitettiin perehtymällä tietoperustaan. Ymmärrä-vaiheen tietoperustan rakentamisen jälkeen suoritettiin kysely ja teemahaastatteluja. Kehittä-vaiheessa pidettiin työpaja, jossa käytettiin Brainstorming -menetelmän erilaisia sovelluksia. Selitä-vaiheessa kerättiin yhteen edellisten vaiheiden tuottama tieto ja koulutusprofiilikorttien käyttäminen avattiin ja käyttökelpoisuutta arvioitiin.

Opinnäytetyön toinen luku antaa yleiskuvan toimeksiantajan toimintaympäristöstä. Kolmas luku esittelee koulutuksessa huomioon otettaviin asioita. Neljännessä luvussa käsitellään osaamista, ammattiosaamista ja esimiehen ja johtajan merkitystä ravintola-alalla. Viides luku sisältää käytetyt tutkimusmenetelmät haastatteluineen ja kyselyineen, sekä kokoa saavutetut tulokset. Viimeisessä kuudennessa kappaleessa esitellään työn pohjalta tehdyt johtopäätökset.

## 2 Toimintaympäristö ja toimeksiantaja

Toimintaympäristö on osa Suomen matkailuklusteria. Suomen matkailuklusteri on hyvin laaja ja pitää sisällään palvelujen tuotannon, markkinaviestinnän ja myynnin sekä toiminta edellytysten luojat ja tukijat. Toimeksiantajan ydin liiketoiminta sijoittuu henkilöstöpalveluiden ja ravitsemispalveluiden välille palvelujen tuotantoon, mutta on luonnollisesti jatkuvassa kanssakäymisessä moniin muihin suuntiin klusterin sisällä laajan toimintansa vuoksi. Kuviossa 1 on nähtävillä Suomen matkailu klusteri kokonaisuudessaan.



Kuvio 1: Suomen matkailuklusteri (Jänkälä, 2014).

Suomen matkailuklusteri on hyvin laajasti kosketuksissa moniin muihin aloihin. Muita aloja, jotka liittyvät toimeksiantajan toimintaan voi tarkastella kuviosta 1. Ravitsemistoiminnan lisäksi matkailuun kuuluu majoitustoiminta ja matkailun ohjelmapalvelut. Ravitsemistoiminta on liikevaihdoltaan näistä kolmesta selkeästi suurin toimiala. Vuosien 2007 ja 2012 välillä majoitustoiminnan yritysten määrä on laskenut hiukan. Samana aikana ravitsemustoiminta yritysten määrä on kasvanut 5,8 % ja ohjelmapalvelu yritysten määrä on kasvanut peräti 17 %. Ravitsemustoiminta on toimialana kahta muuta selvästi suurempi yritysten määränä mitattuna. Vuonna 2012 ravintolat työllistivät Suomessa 37 000 ihmistä. (Jänkälä 2014, 16-20.)



Ravitsemistoiminnan liikevaihto kasvoi 22,1 % vuosien 2007 ja 2012 välillä. Ohjelmapalveluissa liikevaihto kasvoi 13 % samalla aika välillä ja majoitustoiminnassa 10,6 %. Kaikki kolme toimialaa työllistävät merkittävän määrän nuoria. Nuoria yrittäjiä ravitsemustoiminnassa ja ohjelmapalveluissa on muihin toimialoihin verrattuna paljon nuoria. Hotelli- ja ravintola-alan suurimmat yritykset henkilöstömäärien perusteella Suomessa ovat Sokotel Oy, Restel Ravintolat Oy ja Scandic Hotels. (Jänkälä 2014, 19-28.)

Yrityksen toimintaedellytykset perustuvat Suomen lainsäädännössä määrättyihin asioihin. Aktiivinen toiminta alkoholituotteiden kanssa vaatii myös jatkuvaa yhteistyötä maahantuojien ja esimerkiksi Valviran kanssa. Ammattikoulussa on suoritettavat alan perustutkinnot nähdään kilpailevina koulutuksina ja myös yhteistyökumppaneina. Näistä mainitaan kappaleessa 4.

Viptenders Oy, aputoiminimeltään VIP Bartenders, on kahden suomalaisen ravintola-alan osaajan perustama yritys, perustettu vuonna 2008. Heidän tuotteinaan ovat baarimestari-, ohjelma- ja koulutuspalvelut. Baarimestaripalvelu on juhlaan räätälöity elämysbaari, jossa työskentelee hyvin koulutettu baarimestari. Ohjelmapalvelu on show, jossa flairtendingin ammattilaiset esiintyvät juhlaan räätälöidyllä esityksellä.

"At your service" on yrityksen slogan, jota he toteuttavat toiminnassaan joka tilanteessa. Jokaisessa keikassa ajatellaan asiakkaan etua ja tehdään asiat mahdollisimman helpoiksi heille. Yritys haluaa varmistaa henkilökuntansa osaamistason, jotta se vastaa heidän sloganin antamaa kuvaa. VIP Bartenders panostaa koulutuspalveluihin viedäkseen baarimestarikoulutusta uudelle tasolle ja tuodakseen lisää vaihtoehtoja koulutustarjontaan. Heillä on olemassa koulutustuotteita, jotka on suunnattu yrityksille TyKy- ja virkistyspäiviä varten. Tässä työssä luodut koulutusprofiilikortit ovat tukevat yrityksen toimintaa koulutuksen saralla.

Tilastokeskuksen toimialaluokituksen mukaan toimeksiantajan liiketoiminta kuuluu moneen toimialaan. Ravitsemispalveluiden lisäksi toimeksiantaja liikkuu ohjelmapalveluiden toimialalla. (Tilastokeskus. 2008. Toimialaluokitus. Luettu 18.5.2016.)

### 3 Kouluttaminen

Tämän luvun tarkoituksena on avata koulutukseen liittyviä käsitteitä ja avata niiden sisältöä. Tässä luvussa keskitytään katsomaan millaista kouluttajan työ on, mitä kouluttaminen on ja minkälaista osaamista ja ominaisuuksia kouluttajalta vaaditaan.

Koulutusta on tarjolla monenlaisissa eri yhteyksissä riippuen tavoitteista. Tavoitteet onkin tärkeä miettiä etukäteen sillä ne näyttäytyvät erilaisina näkökulmasta riippuen. Koulutuksen

ja kehittämisen perimmäinen tarkoitus yrityksillä on aina luoda hyvää koko organisaatiolle. ”Kaiken kehittämisen tulee tavalla tai toisella, lyhyellä tai pitkällä aikavälillä tukea organisaation strategiaa tai perustehtävää”, kirjoittaa Kupias. (Kupias 2012, 14).

Koulutuksen tavoitteet ja vaikutukset ovat usein monitasoisia ja niihin osallistuu ihmisiä eritasoilta ja kaikki katsovat koulutusta omalta näkökulmaltansa. Suuret johtajat tai yrityksen omistajat pohtivat mahdollisesti millaisia organisaatiotasoisia vaikutuksia tällä koulutuksella on. Peruskoulutusta saavat työntekijät taas miettivät mahdollisesti mitä he pitivät koulutuksesta ja mitä hyötyä siitä heille on. Tämä onkin tärkeä muistaa ja jokaisen tekijän koulutuksessa tulee olla tietoinen siitä mikä on perimmäinen syy koulutukselle. Kouluttaminen ilman selkeitä tavoitteita on haastavaa motivoinnin kannalta. (Kupias 2012, 14-16.)

### 3.1 Kouluttamisen ammattitaito

Kouluttajan tärkein tehtävä on kouluttaa uusia asioita, toimintatapoja tai menetelmiä koulutukseen osallistuville henkilöille. Kouluttajan on tunnettava koulutuksessa käsiteltävät aiheet lähtökohtaisesti paremmin kuin muut osallistujat. Ennen kuin kouluttamaan voi alkaa, tulee kouluttajan olla tietoinen omasta osaamisestaan. Riittävä osaamistaso antaa valmiuden kouluttajalle suorittaa onnistunut koulutus. Kouluttajan ei välttämättä tarvitse osata kaikkea koulutettavasta asiasta, kunhan ymmärrys aiheesta on riittävän hyvällä tasolla. (Valvio ja Parviainen 2013, 29.)

Koulutuksen perimmäinen idea on muutoksen aikaan saaminen koulutettavissa (Kupias 2012, 16). Tarkoituksena koulutuksissa on siis yksilöiden henkilökohtaisen osaamisen kehittäminen. Koulutuksen tarve voi syntyä yksilön tai yrityksen toimesta. Kouluttajan tehtävä on ohjata yksilöiden henkilökohtaista muutosta tavoitteiden suuntaan, parhaaksi katsotulla tavalla. Jokainen ihminen on yksilö ja kaikki oppivat eritavoin asioita. Tästä syystä onkin tärkeää, että koulutus on tehty koulutettaville niin helpoksi kuin mahdollista. (Valvio ja Parviainen 2013, 157.)

Kouluttaja kohtaa monia haasteita, mutta yksi merkittävimmistä on oikeiden koulutustapojen löytäminen ja sovittaminen koulutettavaan aiheeseen (Kupias 2007, 36). Koulutukset tulisi luoda mahdollisimman hyvin vastaamaan tarkoitusta. Teoriapohjainen koulutus on vaikea järjestää ilman luentoja ja esimerkiksi ammatillinen cocktailien valmistus ilman baarityöskentelyä on haastavaa. Valvion ja Parviaisen (2013, 166) mukaan kouluttajan kannattaa käyttää erilaisia koulutustapoja ja mennä välillä mukavuusalueen ulkopuolelle, jotta koulutuksesta saadaan enemmän irti.

Koulutuksen tavoitteiden huolellinen määrittely helpottaa sisällön valinnassa. Selkeät tavoitteet ja niiden kommunikointi koulutettaville on tärkeää, jotta kaikille osallistujille on selvää

mihin tähdätään. Koulutuksen arvioiminen on jälkepäin helpompaa kun tavoitteet on selvitetty. Koulutukseen käytettävä aika ja resurssit tulee selvittää tavoitteista. (Valvio ja Parviainen 2013, 29.)

Kouluttaminen ei voi toimia ilman osaavaa kouluttajaa. Osaavan kouluttajan taidot perustuvat asiasisällön osaamisesta sekä pedagogisesta osaamisesta. Nykypäivän koulutuksissa on koulutuksen näytävävyys ja vaikuttavuus ovat nousseet isompaan merkitykseen. Osallistujien jo olemassa oleva osaaminen halutaan tiedostaa paremmin kuin ennen, jotta koulutus antaisi osallistujille mahdollisimman paljon. Joissain tapauksissa ohjausosaaminen eli fasilitointi nousee, jopa asiaosaamisen yläpuolelle. Fasilitointi tarkoittaa kouluttajan toimintaa niin, että hän ohjaa osallistujia itse määrittämään ja hahmottamaan tavoitteitansa, huomaamaan ja ratkomaan ongelmia sekä jäsentelemään työtänsä. (Kupias 2012, 44-45.)

Kouluttajan roolissa on hyvin tärkeää tiedostaa omat ja osallistujien tasot. Kouluttajan osaamattomuus on luonnollisesti huono asia koulutuksessa. Osaamattomuus voi näkyä esimerkiksi muiden tekemien presentaatioiden esittäminen ominaan. Tällöin kouluttaja ei osaa vastata kysymyksiin ja koulutuksen taso heikkenee vuorovaikutuksen puuttuessa. Toisen ääripään ongelmaiseksi muodostuu kouluttajan liian syvä asiaosaaminen. Tällaisessa tilanteessa koulutus voi olla aivan liian syvällistä osallistujille tai materiaalia voi olla aivan liian suuri määrä. Näkökulma, josta koulutetaan, on myös tärkeä huomioida. Hyvä esimerkki voisi olla tietotekniikka koulutus, jossa kouluttaja kertoo ohjelman taustoista ja teknisestä toteutuksesta ja osallistujat yrittävät oppia käyttämään ohjelmaa. (Kupias 2012, 46-47.)

Hyvä kouluttaja omaa tarpeeksi vankan asiaosaamisen koulutettavasta asiasta ja osaa säädellä tasoa koulutettavien näkökulmasta. Tämä muodostaa osan kouluttajan ohjausosaamisesta. Asiaosaamisen säätelyn lisäksi ohjausosaamiseen kuuluu osaaminen luoda vaikuttavia oppista edistävää koulutusta. Ohjausosaamisen perusta kaikissa tapauksissa muodostuu käsituksesta oppimisesta ja oppimisen edistäjän roolista. (Kupias 2012, 47-48.)

Esiintyminen kouluttajan työssä on jatkuvaa. Oikeanlaisella esiintymisessä on merkittävä vaikutus koulutuksen onnistumisen kannalta. Itsevarma kouluttaja on uskottava ja se luo koulutettavissa kunnioitusta koulutettavien silmissä. Omaan tekemiseen uskomisen on todella tärkeää. Esiintyminen ei ole kaikille ihmisille yhtä luontaista kuin toisille. Tämä on luonnollista ja tästä syystä esiintymistä onkin hyvä harjoitella. Erilaiset koulutukset luovat erilaisia vaatimuksia kouluttajalle ja tämän takia harjoittelemisen etukäteen helpottaa koulutuksien pitämistä. Ulkoiselta olemukseltaan kouluttajan tulee olla siististi ja asianmukainen. Katsekontakti yleisöön ja selkeä puhuminen ovat peruspilarit hyvässä esityksessä. (Piili 2006, 82.)

Esiintyminen jännittää monia. Se on normaalia eikä siitä kannata huolestua. Usein esityksen aloittaminen on kaikkein jännittävintä, mutta monet jännittävät vielä esityksen ajanakin. Jännittäminen on osa kouluttamista, jota pitää osata hallita. Lievä jännitys ei välttämättä ole pahasta. Pieni jännitys lisää keskittymistä ja pitää kouluttajan tietoisena siitä mitä hän on tekemässä. Kouluttaja voi helpottaa jännitystään osallistamalla koulutettavat koulutukseen ja luomalla ilmapiirin koulutukseen, jossa kaikki fokus ei ole kouluttajassa jatkuvasti. (Piili 2006, 81-82.)

Tärkeintä roolia näyttelee esiintyjän roolissa omana itsenä oleminen, luontevuus, persoonallisuus sekä kiinnostus koulutuksesta ja koulutettavista. Ulkoinen olemus ja käyttäytyminen vaikuttavat merkittävästi koulutuksen onnistumiseen ja koulutettavien mielikuvaan koulutuksesta. Koulutettavat huomaavat helposti jos kouluttaja yrittää esittää jotain muuta kuin oikeasti on. Luonnollisuus ja huomioon ottaminen on arvostettuja asioita koulutettavien silmissä. Onnistuessaan kouluttaja saa hyvällä esiintymisellään koulutettavien mielenkiinnon pysymään yllä pitkänkin päivän ja oppi menee paremmin perille koulutettaville. (Kupias 2007, 20.)

### 3.2 Koulutuksen sisältö

Sisällön suunnittelu koulutukselle tulisi aina rakentaa faktojen pohjalta. Koulutuksen tavoitteet, koulutukseen osallistujat, aika ja toiveet luovat lähtökohdat joiden perusteella sisällön suunnittelu tulisi suorittaa. Erilaisissa koulutuksissa tulee muistaa resurssien rajallisuus. Lyhyt yhden päivän intensiivinen koulutus tulisi olla tavoitteiltaan paljon suppeampi kuin esimerkiksi viikon koulutus. Kuitenkin koulutukseen käytettävä aika on edelleen merkittävä säätelevä tekijä koulutuksen sisällön kannalta. Sisällön valinta tulisi tehdä niin, että kouluttajan mielenkiinnon kohteet unohdetaan ja keskitytään osallistujien tarpeisiin. Oikein valitut sisällöt tukevat osallistujien oppimista ja tämä tukee toiminnallisia tavoitteita mitä koulutukselle on asetettu. (Kupias 2012, 53-73.)

Kouluttajan tulee olla selvillä tavoitteista, jotta hän voi selkiyttää itselle ennen koulutusta teemat joiden kautta asiat opetetaan osallistujille. Oppimisen kannalta kurssin tulisi rakentua niin, että osallistujille luodaan mielekäs "juoni" tai "punainen lanka", jota myöten koulutus etenee. Aikataulukse tulee toteuttaa asioiden tärkeys järjestys huomioiden. Tärkeille asioille suodaan luonnollisesti enemmän aikaa ja vähemmän merkittävät asiat voidaan jättää esimerkiksi itse opiskeltaviksi. Koulutuksen rytmittäminen on tärkeää, jotta asiat on helpompi erottaa toisistaan ja osallistujien mukana pysyminen varmistetaan. Tauot ja teemoittain eteneminen on siis suositeltavaa. Ennen jokaista koulutusta tulisi luoda yksityiskohtainen suunnitelma

koulutuksen etenemisestä ja sisällöstä. Koulutuksen aloitus ja lopetus ovat hyvin tärkeät osallistujille. Nämä kannattaakin suunnitella hyvin, jotta osallistujille jää positiivinen kuva koulutuksesta. (Kupias 2012, 53-73.)

	Yhden päivän koulutus
Tavoitteet	Kouluttajan ja osallistujien tulisi keskustella koulutuksen tarkoituksesta ja odotuksista. Eroavat näkemyksen tulee sovittaa yhteen tässä vaiheessa.
Motivointi	Kouluttaja tuo esiin koulutuksen tärkeyden ja osallistujien saaman hyödyn. Käydään läpi koulutuksen tärkeys ja miten se tulee helpottamaan työn tekoa. Lisäksi esitetään mitä tapahtuu jos asiaa ei osata. Osallistujien kokemuksia ja kommentteja voidaan kysyä.
Kokemusten kartoitus	Keskustellaan mitä osallistujat tietävät etukäteen käsiteltävästä asiasta ja mitä mieltä osallistujat ovat asiasta.
Kokonaiskuvan hahmottaminen	Käydään läpi opiskeltavan kokonaisuuden keskeiset aiheet ja niiden liittyminen toisiinsa ja osallistuvien kokemuksiin keskustellen.
Asian opiskelu	Tuodaan esille teemoja vuorovaikutteisesti linkittäen niitä osallistujien kokemuksiin.
Harjoittelu ja osaamisen testaaminen	Annetaan osallistujille erilaisia caseja, tehtäviä ja harjoituksia.
Harjoituksen purkaminen	Pohditaan ja keskustellaan mitä opittiin, miten opittua voi hyödyntää, mikä oli hyödyllistä ja mikä vähemmän hyödyllistä, mihin asioihin tarvitaan lisätietoa tai lisää harjoituksia.
Aukkokohtien paikkaus	Kerrataan ja harjoitellaan lisää tarpeellisia kohtia eri tavoin. (pareittain, ryhmissä, yksilötehtävinä, keskustellen, kysellen etc.)
Yhteenveto	Kerrataan keskustellen tai kouluttajan johdolla mitä koulutuksesta jäi erityisesti mieleen.

Kuvio 2: Yhden päivän koulutuksen sisältö esimerkki. (Kupias 2012, 65-73.)

Yhden päivän koulutuksen sisältö esimerkissä (kuvio 2) on käsitelty tiivistettynä tärkeimmät asiat koulutuksen kulusta. Koulutustilaisuus kannattaa avata esittelemällä tavoitteet, jotta osallistujat ymmärtävät koulutuksen tärkeyden ja samalla kouluttaja kuulee mitä koulutukselta odotetaan. Osallistujien motivointi samassa yhteydessä on tärkeää ja heille tulee esittää koulutuksen hyödyt. Jotta koulutus olisi tehokasta, kannattaa osallistujien kokemukset selvittää ennen itse asian opettelua. Parhaisiin lopputuloksiin päästään kun koulutus on suhteutettu osallistujien osaamistasoon. Itse asiaan kannattaa paneutua ensin opiskelemalla teoriaa ja vasta sen jälkeen siirtyä käytännön harjoituksiin. Vuorovaikutus kouluttajan ja osallistujien välillä tulee säilyttää avoimena, jotta epäselvyyksiä ei jäisi. Käytännön harjoittelun jälkeen harjoituksen tai tehtävien läpi käyminen on luonnollinen jatkumo. Tässä vaiheessa nousee

myös esille mahdolliset lisäkoulutus tarpeet ja asiat mitkä on opittu hyvin. Kun harjoitukset on käyty yhdessä, läpi paikataan aukkokohdat eli panostetaan niihin asioihin, jotka vaativat vielä harjoitusta. Lopuksi koulutus kannattaa päättää yhteisesti yhteenvedolla. Kerrataan mitä jäi mieleen ja mitä opittiin. (Kupias 2012, 53-73.)

Aiemmin on jo puhuttu ihmisten oppivan eritavoin asioita oman henkilökohtaisen oppimiskykynsä takia. Lisäksi vaikuttava tekijä, joka tulee huomioida, on ympäristö (Linturi ja Rubin 2011, 103). Koulutuspaikan valinnalla kouluttaja pystyy vaikuttamaan positiivisesti tai negatiivisesti koulutettavien oppimiseen. Teoriakoulutus on yleensä perusteltua järjestää auditorio- tai luokkatilassa ja käytännön koulutukset tulee järjestää sille sopivassa paikassa. Hyvä koulutustila antaa mahdollisuuden vuorovaikutukseen kouluttajan ja koulutettavien välille. Tällöin näkö- ja kuuloyhteys ovat avoimina molempiin suuntiin jatkuvasti. (Valvio ja Parviainen 2013, 108.)

Koulutustilan valinnan suoritettuaan kouluttajan tulee varmistaa tilan kunto, jotta voidaan varmistaa sen sopivuus koulutukselle. Tarkistettaessa tilaa tulee huomioida esim. tarvittavien medialaitteiden toiminta, tilan muokkaamismahdollisuudet ja muut vaikuttavat asiat. On suositeltavaa tarkistaa tila ennen itse koulutusta, jos mahdollista. Sijainti ja muut asiat voivat tehdä tarkistuksen etukäteen mahdottomaksi. Tällöin kannattaa ottaa yhteyttä tilan vuokraajaan tai muuhun toimiaan paikan päällä ja varmistaa asiat tätä kautta, jotta ei tulisi yllätyksiä. (Kupias 2012, 89-92.)

### 3.3 Koulutuksen valmistelu

Valmistautumisen merkitystä ei voi kyllin korostaa kouluttamisesta puhuttaessa. Huolellinen valmistautuminen johtaa parempiin tuloksiin ja jättää koulutuksesta kaikille osapuolille positiivisen kuvan. Mitään yksittäistä koulutusta ei saa aliarvioida, kaikki koulutukset tulee valmistella yhtä lailla huolellisesti. Kouluttajan positiivinen asennoituminen koulutukseen on motivoivaa ja sen tulisi näkyä selkeästi koulutettaville. Itsessään koulutuksen valmistelu, sisältöineen ja tiloineen ei vielä riitä vaan tietojen kerääminen koulutettavista kannattaa myös mahdollisuuksien mukaan tehdä ennen koulutuksen alkua. (Kupias 2012, 47.)

Hyvin valmistautuneen kouluttajan tunnistaa Kupiaksen (2012, 11) mukaan siitä että hän tietää mitä on kouluttamassa, kenelle koulutetaan ja miten hän kouluttaa. Hyvin valmistautunut kouluttaja ei myöskään hätäänny jos suunnitelmassa ei jostain syystä voida pysyä. Tällaisessa tilanteessa hän pystyy soveltamaan koulutusta tarpeen mukaan. (Valvio ja Parviainen 2013, 171.)

Jotta koulutuksia voidaan kehittää ja muokata, on tärkeää liittää osaksi koulutusta palautteen keruu. Palaute on kaikkien osapuolien kannalta tärkeää. Kouluttaja voi kehittää itseään ja koulutuksiaan saadun palautteen perusteella. Palautteesta voidaan myös nähdä onko tavoitteet saavutettu halutulla tavalla. Palautetta voi kerätä parhaaksi katsomallaan tavalla. Palautteen kannalta on tärkeää, että koulutuksessa on ollut avoin ja reilu tunnelma, jotta palaute on rehellistä ja sitä uskalletaan antaa. (Kupias 2007, 130.)

Kerätty palaute sinällään ei ole minkään arvoinen, jos sitä ei hyödynnetä. Kouluttajan tulisi analysoida kriittisesti palaute koulutuksen jälkeen. Palautteen perusteella toiminnan kehittäminen on järkevää. Analysoidessa täytyy muistaa keskittää huomio toistuviin epäkohtiin, jotta päätökset eivät ole yksittäisen ihmisen henkilökohtaisen mielipiteen perusteella tehtyjä vaan mahdollisimman todenmukaisia. Kouluttajan roolissa on monta asiaa tehtävänä jatkuvasti ja omia virheitä on hanakala havaita. Palaute on tähän oiva keino puuttua näihin. Palautetta kannattaa pyytää kaikilta koulutukseen osallistuneilta mahdollisuuksien mukaan, ei pelkästään koulutettavilta. (Kupias 2007, 130.)

Koulutettavien kannalta palautteensaanti on yhtäläillä tärkeää. Koulutettavat ymmärtävät palautteesta kuinka he ovat suoriutuneet koulutuksesta. Ilman tätä koulutuksen jälkeen voi jäädä epäselvyyksiä opittiinko asiat oikein ja ristiriitaisia ajatuksia voi syntyä. Kouluttajan tehtävä on kertoa koulutuksen päätteeksi kuinka koulutettavat suoriutuivat. Kouluttajalle mainitsemisen arvoisia asioita ovat erityisen hyvin menneet aiheet sekä kehitystä vaativat osa-alueet. Näin koulutuksen jälkeen koulutettavilla on selkeä kuva "mitä seuraavaksi?". (Kupias 2007, 130.)

#### 4 Osaaminen, ammattiosaaminen ja ammattitaito

Osaaminen on taitojen, tietojen ja asenteiden yhdistelmä joka näkyy ulospäin tarkoituksenmukaisena ja taitavana toimintana. Osaamista voidaan tarkastella kolmesta näkökulmasta: Yksilö, tiimi ja organisaatio. Esimiehen tulee tehtävässään huomioida nämä näkökulmat ja pystyä yhdistämään ne. (Kupias, P. Peltola, R. & Pirinen, J. 2014, 49.)

Yksilön osaaminen on kykyä yhdistää ammattiin liittyvät tiedot ja taidot niin, että niistä on hyötyä. Kupiaksen ja kumppaneiden (2014, 50-51) mukaan hyödyllistä osaamista ovat työn priorisointi ja organisointi, joustavuus ja muutoksiin sopeutuminen, tietojen ja taitojen monipuolinen ja luova käyttö ja oman toiminnan ja osaamisen arviointi. Heidän mielestään osaaminen ei ole pelkästään tietovaltaista osaamista tai työnopastuksella saavutettua käytännön osaamista vaan osaamisen soveltaminen käytäntöön on kaiken ydin. Jotta työntekijä voisi onnistua ja kehittyä työssään, hän tarvitsee monenlaista osaamista.

Yksilötason osaamista voidaan mitata testeillä ja muilla metodeilla. Yksilötason osaamisen on oltava riittävällä tasolla aina yrityksessä. Riittävällä yksilötason osaamisella taataan yrityksen toiminnan turvallisuus sekä työntekijöille, että asiakkaille. Verkostoituminen on tärkeä osa jokaisen yksilön osaamista. Erilaisien kontaktien kautta opitut asiat tuovat uutta näkökulmaa ja auttavat hahmottamaan yleiskuvaa yrityksen tilasta. Eri aloilla ammattiin pääsyyn vaaditaan erilaisia todistuksia ja tutkintoja, jotta voidaan olla varmoja työntekijän olevan riittävän koulutettu, teoreettisella tasolla. Ravintola-alalla esimerkiksi hygienia ja anniskelupassit ovat hyvä esimerkki tästä. Ilmailualalla erilaiset lentokelpuutukset ja turvallisuuskoulutukset vuosittain varmistavat henkilökunnan osaamisen ja takaavat turvallisuuden kaikille. (Työturvallisuuskeskus 2016.)

#### 4.1 Oppiminen osaamisen kehittämisen ytimenä

Osaaminen kehittyy oppimalla. *”Oppiminen on prosessi, jossa yksilö hankkii uusia tietoja, taitoja, asenteita, kokemuksia ja kontakteja, jotka johtavat muutoksiin hänen toiminnassaan (Sydänmaanlakka, P. 2004, s. 33)”*. Oppimista edistää tavoitteellisuus, motivaatio, kokonaisuusien hahmottaminen, aktiivisuus oppimisessa, ilmapiiri ja vuorovaikutus ja palaute. Mitä paremmin ihmiset ymmärtävät mitä tavoitellaan, sitä selkeämmin oppimisponnistukset suuntautuvat olennaiseen. Esimiehen tulee kertoa mihin suuntaan ollaan menossa, mitä tavoitellaan ja millaista osaamista nämä tavoitteet vaativat. Esimiehen on tärkeää tuoda esille kehittämisen suuntaa jotta tavoitteet saadaan toteutettua. Tämä pätee erityisesti muutostilanteissa. (Kupias ym. 2014, 111-112.)

Kupias ja muut (2014, 112-114) kirjoittavat myös että motivaatio liittyy vahvasti tavoitteellisuuteen. Kun suunta on selkeä ja matkasta huomaa myönteisiä asioita omalta kannalta, sitä motivoituneempia ihmiset ovat myös ponnistelemaan oppiakseen asiat, joita tavoitellaan. Motivaatio syntyy siitä että tavoiteltava asia on hyödyllinen tai mieluinen itselle. Motivaation herättämiseksi tarvitaan vastauksia kysymyksiin, ”Miksi?” ja ”Mitä minä tästä hyödyn?”

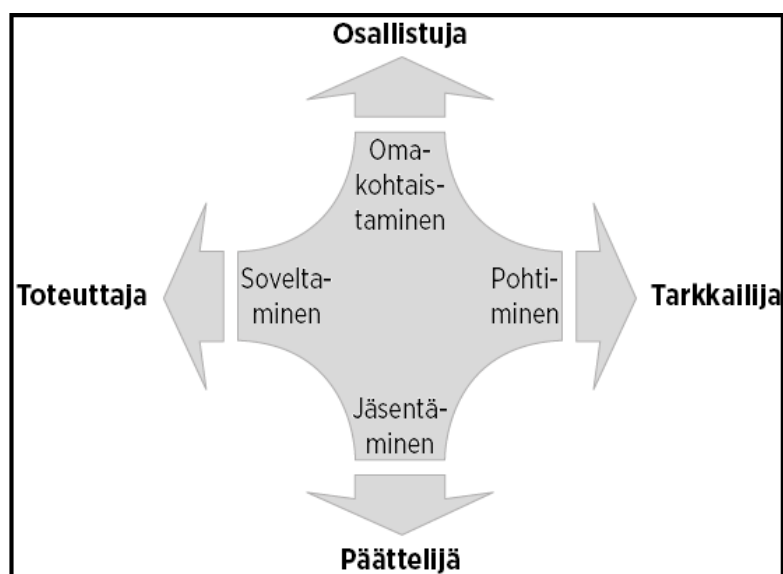
Mielessään ihminen pyrkii rakentamaan opituista asioista kokonaisuuksia. Asioiden liittyminen laajempaan kokonaisuuteen on tärkeää koska siten ne on helpompi ymmärtää. Tyyli, jolla kokonaisuuksia hahmotetaan, vaihtelee oppijoittain: jotkut haluavat opetella kokonaisuudet ja sen jälkeen siirtyä yksityiskohtiin, toiset taas päinvastoin. Esimiehen tai kouluttajan roolissa on tärkeää hahmottaa asioita kokonaisuuksina ja osata selkeyttää asioiden välisiä suhteita. Näin on helpompi muistaa yksityiskohtia ja ymmärtää asioita jotka liittyvät kokonaisuuteen. (Kupias ym. 2014, 115-116.)



Oppimisessa on tärkeää olla aktiivinen. Ymmärryksen ja oivalluksen syntyminen tarvitaan dialogia eli keskustelua ja kyselyä. Jos taito on uusi, sen opetteluun tarvitaan konkreettista harjoittelua. Jotta dialogia voidaan käydä, niin ilmapiiriin tulee olla rento ja myönteinen. On tärkeää että oppiessa saa esittää ”tyhmiä” kysymyksiä ja päästä kokeilemaan ja harjoittelemaan. Tähän liittyy myös vuorovaikutus ja palaute. On tärkeää että ajatuksiaan voi peilata jonkun toisen kanssa ja saada palautetta niistä. Vuorovaikutuksen ja palautteen avulla saadaan vahvistettua oppimistaan tai tiedon siitä että on menossa ”väärään” suuntaan. (Kupias ym. 2014, 116-118.)

#### 4.1.1 Oppimistyyli

Oppimistyyliä voidaan jakaa oppimiskanavan tai kokemuksellisen oppimisen perusteella. Kupias ja muut (2014, 122-124) jakavat tyyliä oppimiskanavan mukaan: visuaalisiin, audiivisiin, kinesteettisiin ja taktiilisiin. Visuaaliset oppivat kuvien ja kokonaisjäsennyksien avulla. Audiitiiviset käyttävät kuuloaistia ja heille on tärkeää looginen puoli. Kinesteettisille on tärkeää liike ja taktiilille käsin tekeminen ja koskeminen.



Kuvio 3: Kolbin oppimistyyli (Kupias yms. 2014, 125).

Toinen tapa jaotella on kokemukselliseen oppimiseen perustuvan jaottelu jonka tohtori David A. Kolb on luonut. Kolbin (1984) mukaan ihmiset voidaan jakaa erilaisiin oppijoihin kahden ulottuvuuden välillä ja sitä kuvataan nelikentän (kuvio 3) avulla. Vastakkain ovat omakohtais-taminen ja jäsentäminen sekä soveltaminen ja pohtiminen.

Osallistuja oppii konkreettisen tapahtumien ja omakohtaisuuden avulla. Hän menee rohkeasti ja avoimesti uusiin tilanteisiin. Hänellä on myös taipumusta vaihtaa ajatuksia ja kokemuksia kollegoiden välillä. Osallistujia kouluttaessa tulee ottaa huomioon että ilmapiiri on hyvä ja

että omia tuntemuksia saa ilmaista. Tarkkailija tarvitsee aikaa oppimiseensa koska hänen oppiminen perustuu kokemusten pohtimiseen. Hän haluaa katsoa asioita monesta eri näkökulmasta ja perehtyä asioihin perusteellisesti. Tarkkailijalle saattaa seurata muiden toimintaa sivusta ja käyttää paljon aikaa oppimiseen. Kun hän oppii asian, hän on tehnyt sen kunnolla ja perusteellisesti. (Kupias ym. 2014, 126-127.)

Päätelijä hahmottaa kokonaisuuksia ja erilaisilla jäsennyksimenetelmillä kuten prosessikuvaukset ja mallit. Hän pyrkii muodostamaan kokonaiskuvaa hajallaan olevista yksityiskohdista. Hän suhtautuu oppiessaan asioihin asioina ja on kiinnostunut teorioista, malleista ja kokonaisjäsennyksistä. Toteuttaja on käytännön kokeilija. Hän kokeilee opittua tai opittavaa asiaa käytännössä ja pitkät jaarittelut tekevät hänestä kärsimättömän koska haluaisi päästä kokeilemaan asiaa käytännössä. Opittua asiaa pitäisi päästä heti soveltamaan. Oppiminen tapahtuu tekemisen kautta tai aikana. (Kupias ym. 2014, 128-129.)

#### 4.1.2 Muutoksen tuomat oppimisen haasteet

Muutos on mukana kaikessa oppimisessa. Muutosta tapahtuu jatkuvasti ja jos muutos etenee rauhallisesti, osaaminen kehittyy hallitusti askel askeleella. Muutosta voi tapahtua ajattelussa, tiedoissa, taidoissa tai toimintatavoissa. Muutosta kuvataan usein vaiheissa ja siihen yleensä liitetään ihmisten suhtautumista muutokseen eri vaiheissa. (Kupias ym. 2014, 186-187.)

Muutokseen liittyy erilaisia vaiheita. Kupias ja muut (2014, 188) kuvaavat muutosta 7-vaiheisenä aaltona joka liikkuu menneisyydestä tulevaisuuteen. He avaavat vaiheita seuraavasti. Ensimmäisenä tulee hätäannus tai shokki kun työntekijä kuulee muutoksesta. Tämän jälkeen työntekijälle herää suuttumuksen tai vihan tunteita joita nimetään kieltämisenä. Työntekijät hakevat perusteita muutoksille.

Muutoksen edetessä sen välttämättömyys alkaa kirkastua työntekijälle ja vanhoista tavoista luopuminen ja siitä johtuva suru alkaa. Tällöin alkaa myös muutoksen surutyö. Suurin osa surutyöstä on tehty kun muutos on hyväksymisvaiheessa. Hyväksyminen vaatii nöyryyttä tunnustaa että muutoksessa voi olla jotain hyvääkin. Tällöin myös toiveikkuus nostaa päätään. (Kupias yms. 2014, 188.)

Seuraavana vaiheena on muutokseen sopeutuminen. Tässä kohtaa työntekijät huomaavat osaavansa toimia muutoksessa ja ilo ja innostus nostavat päätään. Viimeisenä vaiheena on uuteen kiinnittyminen eli muutos on saatu valmiiksi ja työntekijät jatkavat uusissa tehtävissä. (Kupias yms. 2014, 188.)

Muutosvaiheissa esiintyy myös muutoskitkaa, joka on osittain vastustuksesta syntyvää. Uuden pelko ja epävarmuus tulevaisuudesta saavat työntekijät vastustamaan muutosta. Kitkaa syntyy myös oppimisesta koska se on vaivalloista. Tähän vaikuttaa myös se että osataan hyvin vanha toimintatapa. Uusien taitojen opetteleminen vaatii ponnisteluita ja ilman motivaatiota, siihen ei mielellään ryhdytä. (Kupias ym. 2014, 197-198.)

Oppimisvaikeudet ovat yksi merkittävimpiä oppimisen haasteita koska 20 % koululaisista ja aikuisista kärsii eritasoisista oppimisen erityisvaikeuksista. Tästä on merkittävää haittaa opiskelulle ja sitä kautta työelämälle. (Terveyskirjasto 2016.) Oppimisvaikeuksien kohdalla pitää tehdä erilaisia järjestelyitä ja käyttää hyödyksi työntekijän vahvuuksia jotta oppiminen pystytään mahdollistamaan. (Kupias ym. 2014, 210-211.)

## 4.2 Ammattiosaaminen ja ammattitaito

Ammatillinen osaaminen kehittyy koko työntekijän työuran ajan. Osaaminen ja ammattitaito koostuvat monista eri osa-alueista. Koulutukset, kokemuksen tuomat tiedot ja taidot, työkokemus ja työn kehittäminen ovat kaikki merkittävässä roolissa ammattitaidon karttuessa. (Työturvallisuuskeskus 2016.)

Työyhteisön osaaminen ja yksilötason osaaminen on hyvä erottaa toisistaan. Työyhteisön osaaminen koostuu koko yhteisön yhteen hiileen puhaltamisesta ja se vaatii osaavaa strategista päätöksen tekoa. Jotta hyvin harkitut päätökset saadaan käytäntöön, on toimintaprosessien yrityksen sisällä oltava sujuvia. Organisaation osaaminen määrittyy ihmisten henkilökohtaisten osaamisten perusteella. Riittävä ammattitaito yksilötasolla takaa yrityksen perustointojen riittävän tason. Yksilötason noustessa korkeammalle tasolle, yksilöt pystyvät yhdessä kehittämään toimintaa ja ratkomaan ongelmia. Työyhteisön osaaminen pitää sisällään myös yrityksen ainutlaatuiset toimintatavat sekä kulttuurin. Verkostoituminen on tärkeää sekä yksilö, että organisaatio tasolla. Yhteistyöverkostot, kumppanit ja kilpailijat auttavat hahmottamaan yleisesti alalla tapahtuvia muutoksia. (Työturvallisuuskeskus 2016.)

### 4.2.1 Johtaminen ravintola-alalla ja koulutuksessa

Johtaminen ravintola-alalla on niin kuin muillakin aloilla hyvin monimuotoista toimintaa. Yhteistyö työntekijöiden ja johtajien välillä on aina uniikkia riippuen henkilöistä ja heidän taustoistaan. Monikansallisuus, mielipide- ja kulttuurierot ja jokaisen yksilön ominaisuudet jo pelkästään tuovat erilaiset lähtökohdat johtamiseen. (Kehusmaa 2011, 109-113.)

Työhyvinvoinnin merkitystä ei voi kyllin korostaa. Hyvin voivat työyhteisöt toimivat tehokkaammin ja tuotteliaammin kuin toimimattomat. Vastuunjakaminen on tärkeä johtajan tehtävä. Oikeanlaisella tehtävien ja vastuiden jaolla varmistetaan työntekijöiden motivaation ylläpito ja työntekijä kokee työllänsä olevan merkitystä. Yksilöllisen osaamistason hahmottaminen on tärkeää, jotta johtaja pystyy jakamaan vastuut oikein. Liian vaikeiden tai suuren määrän työtehtäviä saava työntekijä väsyvä vähitellen ja hänen tehokkuutensa laskee ja hän ei saa yhtä hyviä tuloksia aikaan. (Kehusmaa 2011, 14-25.)

Henkilöstöjohtaminen on merkittävä osa-alue johtajuutta. Perehdyttäminen, henkilöstön kehittäminen ja rekrytointi kuuluvat henkilöstöjohtamiseen. Kaikilla äsken mainituilla on suuri merkitys yrityksessä. Nykypäivän tiedolle perustuva yrityskulttuuri vaatii henkilöstön jatkuvaa kehittämistä. Henkilöstön on oltava ajan tasalla, jotta nykyaikana nopealla tahdilla muuttuviin haasteisiin osataan vastata oikealla tavalla informoidusti. Perehdyttäminen ja rekrytoinnit ovat tärkeitä asioita harkittaviksi, yrityksen tulevaisuuden kannalta. Monilla yrityksillä onkin käytössään rekrytointisuunnitelmia. Kuten tiedetään, suunnitelmat ovat yhdentekeviä jos niitä ei noudateta. Rekrytoinnin ja perehdyttämisen huolellinen suunnittelu etukäteen ohjaillee yritystä haluttuun suuntaan ja vastaa tarpeisiin mitä yrityksellä on. (Eräsalo 2011, 13-16.)

Jatkuva yrityksen toiminnan kehittäminen vaatii kouluttamista. Koulutusta kun katsotaan johtamisen näkökulmasta, voitaisiin koulutus-käsite korvata sanalla osaamisen johtaminen tai oppimisen johtaminen. Uuden osaamisen hankkimisen johtaminen on tärkeää, mutta pitää muistaa myös jo olemassa olevan osaamisen johtaminen. (Viitala 2003, 37.) Osaamistarpeet tulee määritellä selkeästi, jotta keskeinen osaamistarve osataan hahmottaa. Yhteinen näkemys siitä, millaista osaamista yrityksessä tarvitaan, on tärkeä tehdä selväksi koko yrityksen henkilöstölle. Kehittämissuunnitelmat on näin helpommin tehtyjä ja niiden kartoitus on tehty monella tasolla. (Viitala 2004, 198-199.)

Yrityksen näkökulmasta johtajalla on monta roolia ja paljon vastuita. Johtajan on kuitenkin pakko delegoida ja jakaa tehtäviä muille, jotta kaikki asiat keritään tehdä. Johtajan rooli tulisi olla monessa tapauksessa enemmän valvontaa ja vastuunjakoa kuin itse asioiden tekemistä. Valvonnalla ja johtamisella johtaja pystyy seuraamaan, että asiat etenevät toivottuun suuntaan. (Kehusmaa 2011, 175-182.)

Jotta tulevat koulutukset vastaisivat alan tämän hetkisiä tarpeita, ajankohtaista tietoa on kerätty tämän hetken ja tulevaisuuden tarpeista yrityksiltä ja niiden johtajilta. Koulutus on Suomessa ollut aina arvostettua ja hyvä tasoista, joten tämän opinnäytetyön yhtenä tärkeänä tavoitteena on luoda tarpeita vastaavat koulutukset. Koulutuksien johtaminen on tärkeässä roolissa, jotta niitä muokataan tehokkaasti ajan tarpeita vastaaviksi jatkuvasti.

#### 4.2.2 Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinto

Hotelli-, ravintola-, ja cateringalan perustutkinto tarjoaa monipuolisen perusosaamisen alasta. Tutkinnossa käydään läpi asiakaspalvelun, hotellipalvelun ja kokin osaamisalat ja luodaan perusta ammattitaidolle. Lisäksi tutkinnon suorittajalle opetetaan avaintaidot elinikäistä oppimista varten. Tutkinto suoritetaan painottaen valittua osaamisalaa. (HoReCA-alan perustutkinnon tavoitteet 2014.)

Tutkinnon tavoitteena on saada alalle vastuullisia, oma-aloitteisia ja palveluhenkisiä työntekijöitä. Tutkinnon suorittaja tuntee alan säädökset, yhteiskunnalliset velvollisuudet ja noudattaa alan sopimuksia. Hän toimii työssään ergonomisesti ja ylläpitää työ- ja toimintakykyään. (HoReCA-alan perustutkinnon tavoitteet 2014.)

Asiakaspalvelun osaamisalasta valmistuvat tarjoilijat. Tarjoilija toimii julkisen sektorin toimipaikoissa tai erilaisin liikeideoin toimivissa ravintoloissa asiakaspalvelijan tehtävissä. Tarjoilija esittelee, myy ja tarjoilee asiakkaille tuotteita ja palveluita. Tarjoilijat tekevät yhteistyötä asiakkaiden viihtyvyyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. (HoReCA-alan perustutkinnon tavoitteet 2014.)

Tarjoilija ottaa vastuun asiakaspalvelun laadusta osana palveluketjua. Tarjoilija työskentelee joustavasti ja vaihtaa omatoimisesti tilanteen mukaan työpisteestä ja työtehtävästä toiseen. Tarjoilijan työ on usean eri työmenetelmän, koneiden, laitteiden ja apuvälineiden käyttämisestä tarkoituksenmukaisesti eri palvelutoimintoihin soveltuen. Tarjoilijan työ on vuorotyötä joka tapahtuu pääsääntöisesti iltaisin ja öisin. (Tarjoilijan ammattitutkinto 2005, 29.)

#### 4.2.3 Baarimestarin erikoisammattitutkinto

Baarimestarin erikoisammattitutkinto on näyttötutkinto jolla todennetaan tutkintoa suorittavan henkilön ammattitaito arviointitilanteiden eli näyttöjen avulla. Näytöt suunnitellaan etukäteen tutkinnon suorittajan toimesta ja suunnitelman tulee seurata erikoisammattitutkinnon perusteita. Näyttötilanteessa on mukana oppilaitoksen edustaja, työnantajan edustaja ja tutkinnon suorittaja. (Baarimestarin erikoisammattitutkinto 2005, 5-7.)

Baarimestarin erikoisammattitutkinnon perusteet muodostuvat kolmesta osasta joista kaksi on pakollisia osia ja yksi valinnainen. Pakolliset osiot ovat Baaritarjoilu ja Baarin myynti- ja palvelutoiminnot. Valinnaiset osiot ovat Baarivastaavan tehtävien toteuttaminen, Viinitarjoilu ja Yrittäjyys majoitus- ja ravitsemisalalla. Jokaisessa osiossa on kuvattu ammattitaitovaatimukset, arvioinninkohteet ja kriteerit ja ammattitaidon osaamistavat. (Baarimestarin erikoisammattitutkinto 2005, 6-8.)

Baarimestari työskentelee ravintoloiden ja baarien myynti- ja palvelutehtävissä. Työ on myynti-, ja asiakaspalvelutyötä, joka vaatii palveluketjun kokonaisvaltaista ymmärtämistä ja oman alueensa, baaritoiminnan osaamista. Baarimestari työskentelee suurissa sekä pienissä yrityksissä ymmärtäen oman toiminnan merkityksen yrityksen kannattavan toiminnan jatkumisen näkökulmasta. Baarityössä korostuvat kohteliaisuus ja tapatietous, kädentaidot, kyky tehdä nopeita päätöksiä asiakkaat huomioiden ja ihmissuhdetaidot. Baarimestari hallitsee juomasekoitusten asianmukaiset valmistustavat ja niiden tarjoilun kiireisessä ja kansainvälisessä ympäristössä. Hän työskentelee työpaikan ohjeita, sopimuksia ja lainsäädäntöä noudattaen.

(Baarimestarin erikoisammattitutkinto 2005, 20.)

Opetushallituksesta saadun tiedon mukaan opetushallitus on tekemässä muutoksia tutkintoihin ja nämä astuvat voimaan 1.1.2019 mennessä. Baarimestarin erikoisammattitutkinto tulee yhdistymään osittain tai kokonaan tarjoilijan perustutkintoon. Kuitenkaan virallista tietoa muutosten laadusta ei ole vielä saatavilla.

## 5 Koulutusprofiilikorttien luomisen vaiheet

Koulutusprofiilikortit, joka luodaan toimeksiantajalle, suunnitellaan vastaamaan baarimestarin erikoisammattitutkinnon käyneiden ravintola-alan ammattilaisten tarpeita. Loppukäyttäjät, eli kursseille osallistujat, tulevat olemaan koulutukseltaan baarimestareita, joilla on jo kokemusta alalta ja he haluavat kehittää itseään työssään.

Aihe on rajattu aiemmin kuvatulla tavalla, koska toimeksiantajalla ja opinnäytetyön kirjottajilla on vahva tuntemus baarimestarin työstä. Baarimestarin erikoisammattitutkinto on yhdistymässä tarjoilijan perusammattitutkintoon lähitulevaisuudessa ja toimeksiantaja haluaa tarjota lisäkoulutusta perusammattitutkinnon jatkoksi.

Suomessa tällä hetkellä ei ole toimivaa vastaavanlaista koulutusta tarjolla, joten toimeksiantaja näkee mahdollisen markkinaraon, johon haluaa päästä toteuttamaan liiketoimintaansa. Toimeksiantajalla on kokemusta koulutuksien järjestämisestä, mutta hieman erilaisessa ympäristössä. Toimeksiantajan toiminnan laajentaminen koulutuksen saralla tuo siis kasvua yritykseen.

## 5.1 Palvelumuotoilu menetelmänä

Palvelumuotoilijat ry:n mukaan: "Palvelumuotoilu tarkoittaa palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin". Tarkkaa virallista määritelmää palvelumuotoilulle ei ole, koska se on verrattain uusi ja kehittyvä työkalu. Palvelumuotoilussa yhdistyy eri tieteenalojen menetelmät. Asiakaskeskeisyys ja asiakkaan näkökulman ymmärtäminen on avain asemassa palvelumuotoilussa (Stickdorn, 2010, 34). Jotta palvelumuotoilu on mahdollisimman avarakatseista, tulee kaikki sidosryhmät ottaa mukaan yrityksen toiminnan suunnittelussa.

Stefan Moritz (2005) toteaa palvelumuotoilun auttavan luomaan uutta ja kehittämään jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilun avulla palveluista saadaan käyttökelpoisempia, helppokäyttöisempiä ja kiinnostavampia asiakkaille sekä yrityksille.

Palvelumuotoilu-ajattelu on peräisin 1990-luvulta. Tietotekniikan kehitys, internet ja palvelu-toimialan nousu ovat näytelleet merkittävää osaa palvelumuotoilun kasvussa. Palvelumuotoilu auttaa erityisesti palvelualan yrityksiä kehittymään. Palvelualan ulkopuolella toimivat yritykset ovat käyttäneet palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja onnistuneesti. Palvelu on prosessi, jonka tarkoituksena on ratkaista asiakkaan ongelma. (Koivisto, 2007, 45.)

Työssä edettiin Moritzin palvelumuotoilumallin mukaisesti. Kehittämisprosessin tavoitteena on luoda koulutusprofiilikortit, henkilöstöosaamisen kasvattamiseksi. Tutkimusmenetelmät, joita opinnäytetyössä käytettiin, olivat kysely ja teemahaastattelut. Kehittä-vaiheessa pidettiin ideointiworkshopin Vip Bartendersin työntekijöiden kanssa. Workshopissa luotiin koulutussisältöä hyödyntäen Ymmärrä-vaiheen saatuja tuloksia ja heidän ammattitaitoaan baarimestareina ja kouluttajina. Selitä-vaiheessa luotiin koulutusprofiilikorttien käyttömalli ja sen käyttökelpoisuutta arvioitiin SWOT-menetelmän avulla.

## 5.2 Asiakkaan ymmärtäminen

Tuulaniemi (2011, 142) mainitsee asiakasymmärryksen palvelumuotoiluprosessin ensimmäisenä vaiheena. Se tarkoittaa asiakkaan tutkimista laadullisin ja määrällisin tutkimusmenetelmin mutta Tuulaniemen kokemusten perusteella laadullinen tutkimuksen keinoin saavutettu ymmärrys on merkittävämpää.

Asiakasymmärrysvaiheessa tiedonkeruumenetelminä käytetään Tuulaniemen (2011, 146-154) mukaan haastatteluita, havainnoiteja ja kohderyhmän osallistamista suunnitteluun. Saatua tutkimustietoa tulee jäsentää suunnittelutiedoksi joka toimii suunnittelun inspirointina. Tätä tietoa tulee myös analysoida ja tulkita perusteellisesti.

Tässä vaiheessa käytettiin kyselyä ja teemahaastatteluita. Saatuja tuloksia analysoitiin kyselyn osalta ryhmittelemällä ja ristiintaulukoimalla. Teemahaastattelut analysoitiin yhdistelemällä samanlaiset tulokset yhteen ja tekemällä niistä tulkintoja asiantuntijaan verraten.

### 5.3 Kysely tutkimusmenetelmänä

Kyselyä käytetään kun halutaan kerätä aineistoa standardoidusti ja määritellystä perusjoukosta. Kyselyaineisto kootaan yleensä kvantitatiivisesti. Kyselyn hyöty on siinä että saadaan kerättyä laaja tutkimusmateriaali. Hyvin suunnitellun kyselyn materiaali on helppo käsitellä sähköisesti ja analysointiin on kehitetty tilastolliset tavat joten tutkijan ei tarvitse itse suunnitella. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 193-194.)

Kyselyitä on kahta muotoa. Posti- ja verkkokysely on vastaajille lähetettävä lomake jonka he itse täyttävät ja lähettävät takaisin. Kontrolloidussa kyselyssä tutkija menee itse kohderyhmän luo ja kerää materiaalin antamalla sen itse tutkittaville. Toinen muoto on sellainen että tutkija käy hakemassa lomakkeen vastaajalta kun se on täytetty. Kontrolloidun kyselyn etuna on vuoropuhelun tutkijan kanssa. Lomaketta antaessa pystyy esittämään kysymyksiä tai lomakkeen täyttöohjeita. (Hirsjärvi ym. 1997, 196-197.)

Kyselyllä tuotettua aineistoa voidaan pitää pinnallisena mikä on yksi menetelmän haasteista. Muita haittoja on vastaajien tutkimukseen suhtautumisen vakavuus, väärinymmärrysten kontrollointi, hyvän lomakkeen viemä aika ja tutkijalta vaadittavat tiedot ja taidot. (Hirsjärvi ym. 1997, 198-201.) Väärinymmärrysten ennaltaehkäisemiseksi ja vastauskadon minimoimiseksi päätettiin kysely tehdä kontrolloituna kyselynä.

#### 5.3.1 Kyselyn toteutus Finnbar-messuilla

Kysely suoritettiin Finnbar-messuilla toimeksiantajan pyynnöstä. Kyselyllä haluttiin selvittää onko koulutustarjonnalle kysyntää. Kyselyssä selvitettiin myös tämän hetkisiä tarpeita ja mielenkiinnosta koulutuksia kohtaan on. Kysymykset tehtiin yhdessä toimeksiantajan kanssa ja toimeksiantaja hyväksyi kyselyn. Kyselyä pystyi täyttämään messujen molempina päivinä. Kyselyitä tulostettiin 100 kappaletta joista 87 palautui täytettynä.

Kysely toteutettiin kontrolloituna kyselynä. Kyselyn kohderyhmäksi rajattiin ravintola-alan ammattilaiset ja juomatuotteiden maahantuojat, koska toimeksiantaja halusi tietää onko koulutukselle kysyntää ja millaista koulutusta ravintola-alan ihmiset kaipaavat. Kohderyhmän edustajat tapaavat vuosittain Finnbar-messuilla, jotka järjestettiin Wanhan sataman tiloissa

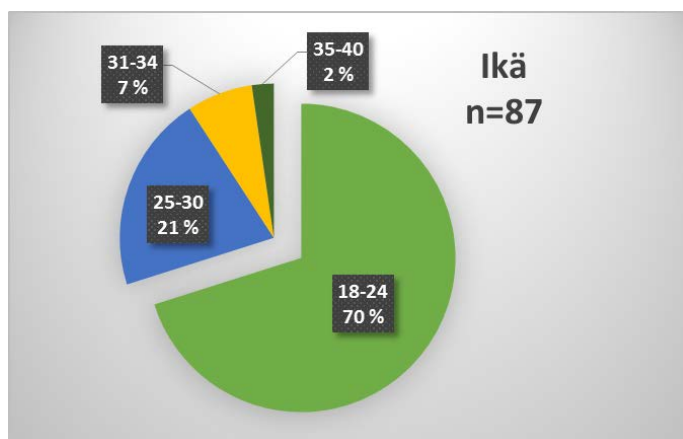


28.-29.9.2015. Finnbar-messut keräävät ravintola-alan ihmisiä, yrityksiä ja organisaatioita samaan paikkaan. Messujen kävijät ovat jollain tapaa tekemisissä anniskelun kanssa joko työntekijänä, maahantuojana tai omistajana.

Kyselylomake (Liite 7) oli paperinen joka sisälsi 9 kysymystä joista 8 monivalintaa ja yksi avoin. Lomakkeet kerättiin messuilla kiertämällä ja yrityksen omalla messupaikalla. Lomakkeet koottiin yhteen ja kirjattiin Excel-taulukkoon analysointia varten. Taulukoinnin yhteydessä tulokset avattiin visuaalisesti kaavioiden ja kuvioiden avulla. Ristiintaulukointia tehtiin merkittävimpien vastaaja ryhmien ja vastausten välillä.

### 5.3.2 Kyselyn tulosten analysointi

Tuloksista selvisi että suurin osa vastaajista on 18-24-vuotiaita, ravintola-alan koulutuksen omaavia henkilöitä. Ikäjakaumasta saa helposti selville kenelle koulutusta kannattaa tarjota ja minkälaisia profiileja luodaan. Koulutustaustojen avulla vastauksista saatiin seuraavat ryhmät: Baarimestari, Kokki, Tarjoilija, Restonomi ja Ei ravintola-alan koulutusta. Ryhmiltä löytyi eroavaisuuksia koulutustarjonnan suhteen ja yhtäläisyyksiä koulutusajankohdan suhteen.



Kuvio 4: Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma

Kyselyyn vastasi yhteensä 87 henkilöä. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma kuviosta (kuvio 4) selviää, että kyselyyn vastanneista 70 % oli iältään 18-24-vuotiaita erilaisissa ravintola-alan tehtävissä toimivia nuoria ja alan opiskelijoita. 25-30-vuotiaita vastanneista oli 21 % ja loput 9 % vastanneista oli 31-40-vuotiaita. Suuri osa vastaajista oli nuoria ja täten potentiaalisia kurssille osallistujia. Monella nuorella vastaajalla oli työkokemusta kertynyt alalta alle kolme vuotta. Tietty osaamistaso on saavutettu aiempien alan opintojen ja työkokemuksen kautta, mutta kiinnostus kehittää itseään lisää, oli selkeästi havaittavissa kyselyyn vastanneiden nuorten keskuudessa.

Vain 8 % vastaajista eivät olleet opiskelleet alaa ikinä. Kaikista haastatteluun vastanneista 28 % olivat suorittaneet tai opiskeli parhaillaan kokiksi. Tarjoilijan perustutkinnon suorittaneita tai vielä tutkintoa suorittavia henkilöitä vastaajista oli 24 %. Restonomiopiskelijoita tai jo restonomiksi valmistuneita kyselyyn vastanneista henkilöistä oli 15 %.

Tulosten analysoinnissa keskityttiin potentiaaliseen koulutuksista kiinnostuneeseen isoimpaan ikäryhmään eli 18-24-vuotiaisiin (kuvio 4). Koulutustaustojen perusteella saadut tulokset on kirjattu kolmeen käyttäjäprofiilikorttiin. Käyttäjäprofiilikortit löytyvät liitteistä 2-4.



Kuvio 5: Kurssin pituus toiveet

Kyselyyn osallistuneista nuorista 18-24-vuotiaista 39 % olisi kiinnostuneita kurssista joka kestäisi kuukauden tai enemmän (kuvio 5). Viikon mittainen kurssi nuorien vastaajien keskuudesta oli 25 % mielestä sopiva vaihtoehto. Kahden viikon kurssille halukkaita osallistujia oli nuorista 16 %. 1-5 päivän kurssit kiinnostivat 20 % kyselyyn osallistuneista nuorista. Kyselystä ei selvinnyt tarkempia yksityiskohtia koulutuksien aikataulujen intensiivisyydestä. Kysymyksen asettelu ei antanut mahdollisuutta tulkita esimerkiksi kuukauden kurssin aikataulullista sisältöä. Kurssien intensiivisyys jäi näin ollen selvittämättä.



Kuvio 6: Tämän hetkinen työnkuva

Kuviosta kuusi selviää että 18-24-vuotiaista nuorista kyselyyn osallistuneista 32 % oli alan opiskelijoita. Suuri osa alan opiskelijoista työskenteli opintojen ohella ravintola-alalla tai suorittaa työharjoittelua. 23 % 18-24-vuotiaista kyselyyn vastanneista ilmoitti työnkuvakseen baarimestarin roolin. Myös 23 % samasta ikäryhmästä työskenteli tarjoilijan roolissa. Ikäryhmästä 5 % työskenteli baarimikkona, 4 % blokkarina, 3 % ravintolatyöntekijänä, 2 % yrittäjänä ja 1 % vuoropäällikkönä. 7 % tämän ikäryhmän edustajista työskenteli muussa roolissa. Muita rooleja olivat mm. erilaiset harjoittelupaikat ja salityöntekijät. Vastaajat saivat itse ilmoittaa oman työnkuvansa sen mukaan miten he itse kokevat oman roolinsa työpaikallaan. Esimerkiksi baarimikon ja baarimestarin välille kyselyssä ei tehty eroa. Virallisia työnimikkeitä eikä titteleitä ei myöskään kysytty.



Kuvio 7: Sopiva koulutusajankohta

Kyselyyn vastanneista 18-24-vuotiaista 52 % olisivat kiinnostuneita kouluttautumaan arkisin klo 8-16 aikana (kuvio 7). Arki-iltaisin klo 16-21 koulutus sopisi 28 %:lle tästä ikäryhmästä. Ikäryhmän vastaajista yhteensä 20 % olisi kiinnostunut koulutuksesta viikonloppuna. Suuri osa ravintola-alan työntekijöistä työskentelee ilta- ja viikonloppupainotteisesti ja tämä kannustaa koulutuksien järjestämistä viikolla päiväsaikaan. Mahdolliset harrastukset ja muu vapaa-ajan vietto ravintolatyöntekijöillä ajoittuu yleensä arki-illoille ja tämän takia suurin osa tästä ikäryhmästä toivoi koulutusta aamupäivälle. Merkittävä osa (32 % vastaajista, kuviossa 6) tämän ikäryhmän kyselyyn vastanneista ilmoitti olevansa opiskelija. Voidaan olettaa opiskelijoiden opiskelevan pääasiassa arkisin päiväsaikaan, joten arki-iltoina pidettäville kurseille olisi myös tarvetta. Kuinka moni opiskelija on kiinnostunut opiskelemaan muiden opintojen lisäksi, on asia joka kannattaa ottaa huomioon koulutuksien suunnittelussa.



Kuvio 8: Koulutustarpeet

Koulutustarpeet kuvioista (kuvio 8) selviää että 18-24-vuotiaista kyselyyn vastanneista 26 % olivat kiinnostuneita opiskelemaan tuotetietoutta. Flairtending näyttävänä ja hauskana baarityöskentelyn osana, kiinnosti 24 % tästä ikäryhmästä. Ikäryhmästä 21 % haluaisivat oppia työskentelytekniikkaan liittyviä asioita. Miksologia kiinnosti 20 % tästä ikäryhmästä. Asiakaspalvelu ja muut koulutusaiheet kiinnostivat 9 % vastanneista 18-24-vuotiaista.

Lisäkoulutus osoittautui tässä ikäryhmässä jakaantuvan melko tasan vastanneiden kesken. Asiakaspalvelu kiinnosti selvästi vähemmän vastaajia ja pelkän asiakaspalvelukurssin järjestämisen sijasta asiakaspalvelua voisi sisällyttää pieninä osina muihin enemmän mielenkiintoa herättäviin kursseihin.

Kyselyssä selvitettiin lopuksi vastaajien maksuvalmiutta lisäkoulutuksille. Kysymys aseteltiin niin, että vastaukset saatiin hinta/päivä. Keskiarvoksi 52 vastaajasta 18-24-vuotiaista saatiin 45 €/päivä. Keskiarvoon ei laskettu mukaan neljää vastausta, koska he ovat vastanneet yhden päivän koulutuksen sijasta koko kurssin hinnan. Kyselyssä ei ollut määritelty koulutuspäivän pituutta.

Yhteenvedon kyselytuloksista saatiin selkeä kuva 18-24-vuotiaiden kiinnostuksesta lisäkoulutuksia kohtaa baarityöskentelyssä. Kiinnostuksen kohteet jakautuivat melko tasan ikäryhmän kesken, joten on pääteltävissä, että osaamistasoa voidaan yleisesti nostaa tämän ikäryhmän keskuudessa. Maksuvalmius on positiivinen asia ja vahvistaa ikäryhmän kiinnostusta kehittää itseään.

Kyselystä saatujen vastausten perusteella luotiin käyttäjäprofiilikortit vastaajien koulustaustan pohjalta. Käyttäjäprofiilikortteja luotiin kolme kappaletta eri koulustaustan omaaville esimerkki hahmoille. Käyttäjäprofiileiden luonti jäsentää selkeästi eri koulustaustoja omaavien henkilöiden toiveet ja näiden avulla koulutukseen osallistuvien toiveet otetaan huomioon itse koulutusprofiilien luonnissa. Käyttäjäprofiilit ovat liitteinä 2-4.

#### 5.4 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Haastattelut ovat yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä. Joustavana menetelmänä haastattelu soveltuu monenlaiseen tiedonkeruuseen. Haastattelussa, haastateltavan ja haastattelijan välille muodostuu suora kielellinen vuorovaikutus. Tämä mahdollistaa yksilöllisempien vastausten ja jopa motiivien selvittämisen vastausten takana. Haastatteluissa subjektiivisuus nousee esille ja tuo myös tarpeellista yksilöllisyyttä esille monia muita menetelmiä paremmin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34-35.)

Haastateltavan ja haastattelijan välinen vuorovaikutus on haastatteluissa merkittävä tekijä, vastausten laadun kannalta. Haastattelijan rooli koostuu taidosta, kokemuksesta ja koulutuksesta. Vastausten tulkinta ja haastateltavan lukeminen haastattelun aikana on erittäin tärkeää, ja haastattelijan taidot nousevat tässä esiin. Haastattelijan on tärkeää saada haastateltava ymmärtämään kysymyksiensä taustat ja tarkoitukset, jotta vastaukset olisivat mahdollisimman realistisia ja väärinymmärryksiltä vältyttäisiin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34-35.)

Haastattelun läpivieminen, suunnittelemisesta toteutukseen ja tulosten analysointiin ja raportointiin, kuluu paljon aikaa ja vaivaa. Jokainen osa-alue täytyy suorittaa huolellisesti, jotta lopputulos vastaa tarvetta. Esim. Huonosti suunnitellut kysymykset johtavat helposti vastaajan väärille jäljille ja vastaukset eivät tällöin vastaa tarkoitusta. Huonosti valmistellut kysymykset saattavat pahimmillaan vaikuttaa jopa johtopäätöksiin, jotka saattavat olla väärinä huolimattomasti tehtyjen kysymysten takia. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34-35.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä koska siinä on piirteitä niin strukturoidusta kuin strukturoimattomasta haastattelusta. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 47-48) mukaan menetelmässä käytetään teemoja eli aihepiirejä jotka ovat jokaisessa haastattelussa samat. Kysymysten asettelu ja järjestys on vapaa toisin kuin strukturoidussa haastattelussa.

#### 5.4.1 Asiantuntijan teemahaastattelun toteutus

Asiantuntijahaastattelu toteutettiin teemahaastatteluna jossa teemoina olivat: Baarimestarina nyt, baarimestarin työn tulevaisuus ja kouluttaminen. Tarkoituksena oli selvittää baarimestariammatin nykyisiä haasteita, tulevaisuuden näkymiä ja miten koulutusta tällä hetkellä järjestetään. Asiantuntijalle lähetettiin teemat ja niihin liittyvät kysymykset etukäteen jotta hän pystyisi valmistautumaan.

Asiantuntijahaastattelu suoritettiin Altia Oyj:n pääkonttorilla Helsingin Ruoholahdessa 20.1.2016. Haastattelu kesti kaksi tuntia. Asiantuntija on työskennellyt Altia Akatemiassa jo lähes 10-vuoden ajan "Facilitator"-tittelillä. Käytännössä hänen työnsä sisältää valmentamisen lisäksi tuotekehittelyä. Tätä ennen hän työskenteli baarimestarina vuodesta 1998 lähtien. Lukuisissa eri baareissa työskennelleenä hänelle on kertynyt tietoa ja näkemystä alalta runsaasti. Asiantuntija on myös voittanut uransa aikana lukuisia baarimestari-kilpailuita ja onkin tunnettu ja arvostettu tekijä alalla edelleen. Hän on yksi harvoista suomalaisista, joka tutkii baarityötä, juomakulttuuria ja kaikkea siihen liittyvää.

Asiantuntijan teemahaastattelu nauhoitettiin ja litteroitiin teemoittain. Litteroitu materiaali analysoitiin sisällönanalyysin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006) keinoin. Sisällönanalyysi suoritettiin tiivistämällä haastattelun tärkeimmät asiat ja nämä kytkettiin koulutusprofiilikorttien luomiseen. Analysoitua materiaalia myös verrattiin baarimestareiden teemahaastatteluista saatuihin tuloksiin ja kyselyn tuottamaan tietoon.

#### 5.4.2 Asiantuntijan teemahaastattelun yhteenveto

Asiantuntijahaastattelussa esille nousi baarimestarin työnkuvaan liittyviä teemoja. Baarimestarin rooli, ravintolassa juomatuotteen, palvelun ja siihen liittyvän liiketoiminnan ylimpänä asiantuntijana, kuulostaa järkevältä ja perustellulta. Kuitenkin, asiantuntijan mukaan, rooli vaihtelee hyvin paljon ravintolan luonteen mukaan. Asiantuntija peräänkuuluttikin omaaloitteisuutta ja omaa aktiivisuutta baarimestareilla. Arvostetuksi baarimestariksi nouseminen vaatii vuosia jatkuvaa aktiivista alan seuraamista ja opiskelua. Ilman tätä huipulle ei ole mahdollista päästä, totesi asiantuntija.

Asiantuntijan mukaan yksi merkittävä tekijä baarimestarin työssä on ymmärtää jokaisen asiakas kohtaamisen merkitys. Asiantuntija mainitsee kuinka helposti liiketoiminta unohdetaan ja keskitytään väärin asioihin. Asiakas tulisi aina olla etusijalla ja jokaiselle asiakkaalle tulisi pyrkiä luomaan unohtumaton kokemus. Hyvällä palvelulla saavutetaan mainetta ja sen kautta asiakkaat palaavat yhä uudelleen asioimaan yrityksessä, jopa tuoden mukanaan uusia asiakkaita.

Ravintola-ala ja koko toimintaympäristö on, asiantuntijan mukaan, kohdannut monia haasteita aikojen saatossa ja uusia haasteita kohdataan jatkuvasti. Haaste, jota asiantuntija painotti, on ravintola-alan ulkopuolelle ulottuva kilpailu. Hänen mielestään suuri osa ravintoloitsijoista ei ole ymmärtänyt modernia maailmaa ja sen vaikutuksia ravintola-alaan. Kilpailu asiakkaista ulottuu yhä enemmän koko viihdealalle. Jotta ravintolat pystyisivät vastaamaan haasteisiin, tulisi heidän ottaa huomioon kilpailevien ravintoloiden lisäksi kaikki muut ajanvietto- ja viihdepalvelut.

Palvelun merkityksen nousu jatkuu yhä entisestään, painottaa asiantuntija. Hän korosti nimenomaan palvelulla erottumista muista kilpailijoista. Asiakkaiden viihtyvyys tulisi taata palvelun kautta, ja vahvistaa sitä jokaisen ravintolan omalla uniikilla ilmeellä.

Yksilö tasolla baarimestareiden suureksi kompastuskiveksi asiantuntija mainitsee henkisen puolen. Henkistä työssä jaksamista ja jatkuvaa itsensä kehittämistä ei välttämättä opi koulussa ja tähän asiantuntija haluaisi parannusta. Henkisen puolen merkitys koko liiketoiminnalle on merkittävää kun puhutaan asiakaskohtamisesta. Asiantuntija korostaa asiakaspalvelun hyvän tuulisuutta ja kuinka paljon se vaikuttaa asiakkaan kokemukseen.

Asiantuntijan mukaan Suomessa baarimestarinerikoisammattitutkinnon suorittaminen tulee muuttumaan tulevaisuudessa johtuen julkisen puolen koulutustarjonnan muutoksista. Kyseisellä nimikkeellä suoritettavat kurssit elävät viimeisiä hetkiään, koska baarimestarinerikoisammattitutkinto tullaan osittain yhdistämään tarjoilijan koulutukseen. Hänen mukaan alalla on yksityisiä toimijoita, jotka voisivat ottaa baarimestarin erikoisammattitutkinnon vastuulle. Hän ei kuitenkaan osaa sanoa kuka tai mikä sen tekisi ja mitä tapahtuu siirtymässä julkiselta puolelta yksityiselle sektorille.

#### 5.4.3 Teemahaastattelun toteutus Baarimestareille

Baarimestareiksi valmistuneiden ravintola-alan ammattilaisten haastattelu suoritettiin teemahaastatteluna. Baarimestarin erikoisammattitutkinnon käyneiden henkilöiden haastattelu antaa katsauksen minkälaista baarimestareiden koulutus ja työskentely on nykyään. Baarimestarin erikoisammattitutkinnon suorittaneita osallistui haastatteluun kolme henkilöä.

Teemahaastattelut suoritettiin yksilöllisesti. Jokaiselle haastateltavalle lähetettiin haastatteluun orientoivat kysymykset kolme viikkoa ennen haastatteluun. Tarkoituksena ennakkoon lähetyllä tehtävällä oli saada haastateltavat henkilöt pohtimaan omaa työtä ja sen vaikutuksia heidän elämäänsä, jo ennen haastatteluun. Osallistuvia henkilöitä pyydettiin merkitsemään ylös kohtamiaan haasteita ja mahdollisia kehittymiskohteita.



Haastattelut suoritettiin kunkin haastateltavan omilla työpaikoilla erikseen sovittuina aikoina. Haastattelut etenivät samoilla teemoilla kuin asiantuntijateemahaastattelu. Haastattelut käsittelevät baarimestareiden työhön liittyviä haasteita, tunteita ja kokemuksia. Teemat, joita haastatteluissa käytettiin, olivat baarimestarin menneisyys, nykyinen työnkuva ja tulevaisuuden näkymät. Taustalla vaikuttavien asioiden jälkeen keskustelu jatkui baarimestareiden motivaatioon, tavoitteisiin ja suunnitelmiin. Haastattelut päätettiin käsittelemällä haasteita, joita baarimestarit kohtaavat töissään.

Haastattelut analysoitiin sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysi (Saaranen-Kauppinen & Puusniikka 2006) suoritettiin keräämällä yhteen kunkin haastattelun pääkohdat eritellen ja yhtäläisyyksiä etsien. Haastatteluista tehtiin tiivistelmät ja yhteiset asiat, jotka nousivat esiin eri baarimestareilla, otettiin suurennuslasin alle. Nämä asiat avattiin tuloksissa. Yhtenäisyyksiä löytyi melko paljon. Suhteellisen pieni haastateltavien määrä saattoi vaikuttaa tuloksiin, mutta laajempaan määrään haastatteluja resurssit eivät riittäneet.

#### 5.4.4 Baarimestarien teemahaastatteluiden tulokset

Baarimestarihaastatteluista todettiin työskentelytekniikkaan liittyvien asioiden haastavuus. Ravintoloiden luonne ja sitä kautta drinkkitarjonta on yleensä suunniteltu sopivaksi kunkin ravintolan luonteen mukaan. Jokaisella ravintolalla on oma asiakaskuntansa ja heidän tarpeet otetaan huomioon esimerkiksi juomalistojen suunnittelussa. Tämä luo haasteita baarimestareille. Etenkin pitkään jatkunut työsuhde samassa ravintolassa, saa helposti baarimestarin näkökentän kaventumaan. Tällöin baarimestari ei näe muuttuvia trendejä eikä osaa reagoida niihin tarvittavilla tavoilla. Tietty osa baarimestarin hankkimasta ammattitaidosta jää herkästi käyttämättä tällaisissa tilanteissa.

Erilaisissa paikoissa työskentely samaan aikaan tai tiivistahtinen työpaikan vaihtaminen auttaa baarimestareita hahmottamaan laajasti alalla nousevia ja laskevia trendejä ja baarimestari pysyy ajan hermolla. Nykyaikana nouseva asia on ollut "baarivaihto". "Baarivaihdoissa" baarimestari menee toiseen baariin työskentelemään määrätyksi ajan jaksoksi, juuri sen takia että ammattitaito pysyisi yllä ja kaikkia opittuja asioita pääsisi käyttämään ja soveltamaan.

Haastatteluissa havaittiin "baarivaihtoa" vastaan sotiva ajatus baarimestareilla, jotka ovat tyytyväisiä tämän hetkiseen työpaikkaansa. He saavat hyvää korvausta työstään ja mitään pakottavaa ulkoista tekijää ei ole baarivaihdolle tai työpaikan vaihtamiselle. Oman mukavuusalueen ulkopuolelle itsensä laittaminen ei välttämättä kiinnosta kaikkia baarimestareita ja tämän takia baarimestareiden ammattitaidon kehitys saattaa jämähtää paikoilleen.

Työn ja vapaa-ajan yhdistäminen on monessa työssä haastavaa. Tämä nousi baarimestareiden haastatteluissa erityisesti esiin työaikojen takia. Baarimestarit työskentelevät pääasiassa ilta- ja viikonloppupainotteisesti. Tämä vaikuttaa luonnollisesti omaan sosiaaliseen elämään töiden ulkopuolella. Monilla baarimestareilla haasteina on työssäolo samaan aikaan kun ystävät, perhe ja muut kontaktit ovat vapaalla.

Haastatteluihin osallistuneet baarimestarit ovat kiinnostuneita etenemään urallaan erilaisiin suuntiin. Baarimestarin erikoisammattitutkinto on antanut baarimestareille pohjan jonka päälle tulisi nyt rakentaa omaa osaamistaan. Selkeää ja etukäteen määriteltyä jatkoa ei ole olemassa ja tämä luo baarimestarille haasteen. Baarimestarin tulisi itse osata etsiä tietoa, verkostoitua ja aktivoitua alalla, jotta eteneminen uralla olisi mahdollista ja ammattitaitoa pystyisi kehittämään. Kuten jo aikaisemmin mainittu, ilman ulkoista pakottavaa tekijää omalta mukavuusalueelta poistuminen on haastavaa.

Haastattelujen perusteella tarve ja kysyntä baarimestareiden jatkokoulutuksille on olemassa. Baarimestareiden jatkokoulutus antaisi mahdollisuuden verkostoitua, kehittää ja ylläpitää aiemmin hankittua osaamista. Baarimestareiden jatkokoulutukset voisivat olla luonnollinen jatkumo baarimestareille, kun erikoisammattitutkinto on suoritettu ja työkokemusta on kertynyt riittävä määrä. Lisäkoulutus toisi mukanaan motivaatiota oppia lisää ja edetä uralla.

## 5.5 Kehittäminen ideointityöpajalla

Kehitä-vaiheessa ideoidaan saatujen tutkimustulosten valossa. Tämän vaiheen tavoitteena on Tuulaniemen (2011, 182) mukaan kehittää mahdollisimman paljon ratkaisuehdotuksia tutkittavaan ongelmaan. Tämän jälkeen saatuja ideoita arvioidaan määritetyillä arviointiperusteilla. Tässä vaiheessa käytettiin menetelmänä brainstormingia ja toteutettiin työpajana.

Brainstorming vaatii toimiakseen puheenjohtajan ja riittävän määrän osallistujia. Brainstormingin avulla on tarkoitus luoda uusia ideoita ongelman ratkaisemiseksi ryhmässä. Brainstorming-tekniikka juontaa juurensa 1940-luvulle, jolloin Alex Osborn kehitti menetelmän parantaakseen mainostoimistonsa mainonnan laatua. (Harisalo 2011, 79-80.)

Brainstorming-tekniikan avulla tuotetaan merkittävä määrä vaihtoehtoisia ratkaisuita ennalta määrättyyn ongelmaan. Ongelman asettaminen ja esittäminen ideointiin osallistuvalla ryhmälle on tärkeää, jotta osallistujat ymmärtävät ongelman laadun ja taustat. Brainstormingista on olemassa kymmeniä erilaisia muokattuja versioita ideoiden luomiseksi. (Curedale 2013, 52-56.)

Yleisten sääntöjen noudattaminen Brainstormingissa on tärkeää, jotta ideointi on kannattavaa ja tuottavaa. Neljä tärkeintä sääntöä ovat määrä korvaa laadun, ei kritisointia, huonoja ideoita ei ole ja ideoiden kehittäminen ja yhdistely. (Harisalo 2011, 79-90.)

Suuri määrä vaihtoehtoisia ratkaisuja antaa paremmat mahdollisuudet löytää toimivimman ratkaisun. Ajatuksena tämän säännön takana on: "mitä enemmän määrällisesti luodaan vaihtoehtoisia ratkaisuja, sitä todennäköisempää on löytää kaikista toimivin ratkaisu". Brainstormingissa kritisointi tulisi jättää kokonaan pois. Kritiikki saattaa vääristää ja rajoittaa ryhmän jäsenten vapaata ajattelua ja vähentää luovien ajatusten määrää. Ajatukset tulisi keskittää ideoiden kehittämiseen ja muokkaamiseen kritisoinnin sijasta. (Curedale 2013, 62.)

Hullunkuriset ja kummalliset ideat ovat tervetulleita. Ne antavat uutta näkökulmaa ja tuovat uudenlaisen perspektiivin ideoihin. Lisäksi uudenlainen idea muokattuna voi muodostua parhaaksi kaikista tarkemman tutkimisen jälkeen. Kun ideat loppuvat, jo olemassa olevaa ideaa voidaan kehittää ja yhdistellä muiden ideoiden kanssa. Parhaimmillaan on mahdollista luoda ideoita, joista muodostuu "1+1= enemmän kuin kaksi"-tilanteita. (Harisalo 2011, 79-90.)

Tuumatalkoot koostuvat asiakkaasta, vetäjästä ja ideoijista. Asiakas luo perustan ideoinnille kuvaamalla ongelman tuumatalkoisiin osallistujille. Asiakkaan tulee valottaa ongelman laatu niin, että kaikille on selvää miksi se on tärkeä ja mitä on yritetty tehdä ongelman ratkaisemiseksi. Vetäjä huolehtii menetelmän läpiviennistä ja ideoijat ovat vastuussa menetelmän luovasta osuudesta. (Harisalo 2011, 100.)

Ideakävely yhdistyy tuumatalkoisiin menetelmän toisessa vaiheessa. Ideoijille on järjestetty fläppitaulut mille ideoita aletaan luomaan. Vetäjä antaa ideoinnille määrätyn ajan ideoida ja tämän jälkeen ideoijat siirtyvät seuraaville fläppitauluille jatkamaan ideointia. Vetäjä päättää ideakävelyn kun riittävä määrä ideoita on syntynyt. Tuumatalkoiden tuloksena asiakas valitsee tuotetuista ideoista parhaat ja toteuttamiskelpoisimmat. Tätä seuraa valintojen perustelu ja ideoiden jatkokehittely yhdessä. Ideoiden kirjaamisesta vastaa vetäjä. (Harisalo 2011, 100-101.)

Nykypäivän yhteiskunnassa palvelulla on yhä suurempi merkitys (Cook 2010, 1-2). Asiantuntijahaastattelussakin esille nousi jatkuva palvelupainotteisuus taloudessa. Asiakaspalvelu on baarimestarin työssä tärkeimpiä tehtäviä. Asiakaspalvelulla luodaan tunnelma ja kokemus asiakkaalle. Osaava ja ammattitaitoinen baarimestari saa asiakkaat viihtymään ja tekee toiminnasta kannattavaa.

### 5.5.1 Työpajan toteutus

Työpaja toteutettiin brainstorming- menetelmän kahden sovelluksen Tuumatalkoot ja Brainwriting yhdistelmällä. Pohjana käytettiin brainwriting-menetelmää johon lisättiin Tuumatalkoot-menetelmästä ideakävely-vaihe.

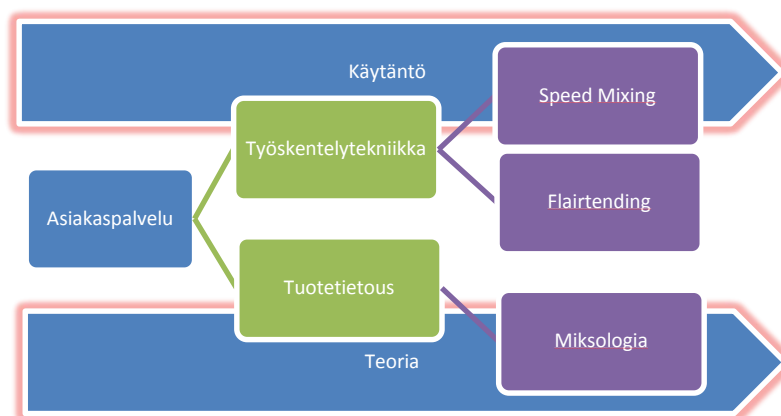
Työpaja pidettiin Vip Bartendersin toimistolla, koska se oli osallistujille tuttu paikka ja ideat syntyivät baarimestareita ajatellen. Toimiston seinille laitettiin kuusi A2 kokoista paperia johon kirjoitettiin teemojen otsikot. Teemoiksi valikoitui kyselyn 8. kysymyksen vaihtoehdot jotka olivat Työskentely tekniikka, Flairtending, Speed mixing, Tuotetietous, Miksologia ja Asiakaspalvelu. Nämä teemat ovat toimeksiantajan ajatuksia mahdollisesta lisäkoulutustarjonnasta ja työpajan tarkoituksena oli tuottaa teemojen alaista koulutuksen sisältöä.

Osallistujat jaettiin tasaisesti teemapapereiden ääreen ja osallistuja sai ideoida kyseisestä teemasta 2 minuuttia kerrallaan. Ideat kirjoitettiin post-it-lapuille ja liimattiin teemapaperiin. Osallistujien tuli liikkua myötä päivään paperilta toiselle. Keskustelu, ideoinnin aikana, oli kielletty ja sitä valvottiin vetäjän toimesta. Toisella kierroksella ideoita rakennetaan samanlaisella menettelyllä. Kolmannella kierroksella ideoista keskusteltiin ja äänestettiin jokaisesta teemasta paras idea. Osallistujille annettiin 1 ääni/teemapaperi ja äänestys suoritettiin niin että muut osallistujat eivät nähneet mitä toiset äänestivät. Työpajan jälkeen analysoitiin luotua materiaalia ryhmittelemällä ja jaottelemalla materiaali.

### 5.5.2 Työpajan tulokset

Työpajan perusteella luotiin tärkeysjärjestys koulutusteemoille. Asiakaspalvelu nousi tärkeimmäksi teemaksi työpajan jälkeen. Asiakaspalvelu on erittäin merkittävässä osassa ravintolalalla ja kuten asiantuntijahaastattelussakin tuli esille, sen kouluttaminen on jätetty hyvin vähälle. Asiakaspalvelu luo perustan ammattimaiselle työskentelylle ravintolassa ja kaikki muu osaaminen tulisi rakentaa hyvän asiakaspalveluosaamisen päälle.

Työskentelytekniikka ja Tuotetietous määriteltiin yhtä tärkeiksi osa-alueiksi baarimestarin ammatissa. Nämä kaksi jakavat baarimestarin työskentelyn kahteen pääkategoriaan. Työskentelytekniikka-koulutusprofiilikortti pitää sisällään kaikki käytännön työhön liittyvät aiheet kuten kaaviossa esiintyvät flairtending ja speed mixing. Tuotetietous pitää sisällään aihealueita kuten miksologia.



Kuvio 9: Työpajassa tuotettuja ideoita koulutusteemoille

Kuvio 9 kuvaa tärkeysjärjestyksen koulutuksessa. Baarimestareiden koulutus tulisi aloittaa vasemmalta asiakaspalvelusta. Asiakaspalvelu on jokaisen baarimestarintyössä avain asemassa ja sitä voi aina kehittää. Asiakaspalveluharjoittelu opettaa ymmärtämään asiakasta paremmin ja baarimestari pystyy tätä kautta vastaamaan asiakkaan toiveisiin paremmin. Jotta koulutuksessa eteneminen on järkevää, riittävä osaamispohja asiakaspalvelusta on välttämätöntä.

Asiakaspalvelusta siirrytään kaaviossa oikealle joko tuotetietoisuuteen tai työskentelytekniikkaan. Molemmat osa-alueet ovat tärkeitä rakennuspalikoita kun tähdätään korkealle. Riittävä osaamistaso näistä kahdesta asiasta takaa perustan jatkokoulutuksille ja antaa baarimestarille rohkeutta toimia luontevasti ja innovatiivisesti.

Speed Mixing ja flairtending ovat työskentelytekniikan jatko-opiskelua. Nämä osa-alueet eivät ole välttämättömiä asioita hallita täydellisesti baarimestarin työssä. Kuitenkin näillä asioilla on mahdollista erottua muista baarimestareista edukseen ja luoda asiakkaille "vau" elämyksiä. Miksologia on pääasiassa teoreettista osaamista. Miksologian ymmärtäminen riittäväälle tasolle asti antaa perusvalmiudet toimia baarimestarina. Kun miksologian opiskelua jatketaan pidemmälle, syntyy baarimestareille tarkka ja syvä ymmärrys, kuinka cocktailien valmistuksen kemia toimii ja miksi esimerkiksi jotkut juomasekoitukset valmistetaan ravistamalla.

# Asiakaspalvelu

MITÄ OPETETAAN?	MITEN OPETETAAN?	MIKSI OPETETAAN?
🌐 Mielen tilan hallinta	🌐 Teoria luento	🌐 Luo pohjan koko työlle
🌐 Sosiaalisuus	🌐 Käytännön harjoitukset asiakaspinnassa	🌐 Palvelun merkitys
🌐 Turvallisuus	🌐 Käytännön harjoitukset sekä asiakkaana että asiakaspalvelijana	🌐 Antaa koko yrityksen toiminnalle kasvot
🌐 Empatia		🌐 Tehokkuus ja Kannattavuus
🌐 Asiakkaan kohtaaminen		
🌐 Asiakkaan ymmärtäminen		

Kuvio 10: Asiakaspalvelu-koulutusprofiili

Työpajassa todettiin asiakaspalvelun olevan tärkein osa baarimestarin työtä. Baarimestari voi olla loistava cocktailien valmistaja, mutta ilman osaavaa asiakaspalvelua hänen työstä jää tekemättä yksi tärkeimmistä asioista; asiakkaiden viihtyvyyden takaaminen. Tällä taataan asiakkaiden riittäminen ja yrityksen menestys.

Työpajan ja haastattelujen pohjalta on analysoitu asiakaspalvelua (kuvio 10). Asiakaspalvelu saattaa kuulostaa vähemmän asiaan perehtyneelle, asialta jonka joku vaan osaa ja toinen ei. Tämä ei kuitenkaan pidä paikkaansa. Asiakaspalvelussa on monia asioita, joita voi harjoitella. Asiakkaan kunnioittaminen, kaikkien tasapuolinen kohtelu ja asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen ovat kaikki harjoiteltavissa. Tämän lisäksi oman mielentilan ja asenteiden kehittäminen on mahdollista harjoittelemalla.

Asiakaspalvelua tulisi harjoitella sekä teorian että käytännön kautta. Teoria luennoilla opitaan perusteet ja saadaan työkalut joita päästään käyttämään ja soveltamaan käytännössä. Erilaisiin asiakaspalvelutilanteisiin asettuminen sekä asiakkaan että asiakaspalvelija roolissa auttaa hahmottamaan palvelutilannetta uudella tavalla.

Asiakaspalvelu on haastavaa ja vaativaa työtä. Asiakaspalvelija edustaa koko yritystä omana itsenään toimiessaan työssään. Hän luo näin asiakkaalle mielikuvan koko yrityksestä. Asiakas-kohtauksissa tulisi aina pistää parastaan. Hyvän asiakaspalvelun merkitystä ei voi kyllin korostaa. Jos asiakaspalvelu on heikkoa, muusta osaamisesta ei saada hyötyä irti.

# Työskentelytekniikka

MITÄ OPETETAAN?	MITEN OPETETAAN?	MIKSI OPETETAAN?
🌐 Työvälineet ja niiden käyttö	🌐 Teoria luento	🌐 Antaa perustan käytännön työhön
🌐 Erilaiset valmistustavat	🌐 Käytännön harjoitukset	🌐 Nopeus
🌐 Työpisteen rakentaminen	🌐 Paljon toistoja	🌐 Näyttävyyttä
🌐 Raaka-aineiden käsittely	🌐 Rento musiikin säestämä ilmapiiri	🌐 Tehokkuus ja Kannattavuus
	🌐 Intohimo ja intensiivisyys	

Kuvio 11: Työskentelytekniikka-koulutusprofiili

Työskentelytekniikan opiskelu tulee aloittaa perusasioista (kuvio 11). Työskentelytekniikan opiskelu kannattaa aloittaa työvälineisiin tutustumalla. Kun työvälineet on tullut tutuiksi päästään käyttämään näitä käytännössä. Erilaiset juomasekoitukset vaativat erilaisia valmistustapoja juoman luonteen mukaan. Juomasekoitusten valmistamisessa oikeat valmistustavat takaavat juoman olevan standardien mukaisia ja sellaisia kuin asiakas niiden olettaa olevan. Työvälineiden ja valmistustapojen jälkeen baarimestarin täytyy opetella työpisteen rakentaminen ja valmistelu. Tähän liittyy raaka-aineiden käsittely ammattitaitoisesti.

Työskentelytekniikkaa opetetaan sekä teoriassa että käytännössä. Teoriaopiskelu voidaan järjestää esimerkiksi luokkatilassa tai vastaavassa koulutuksen luonteeseen sopivassa tilassa. Käytännönharjoittelu tulee suorittaa työpisteellä. Teoriaoppeja päästään soveltamaan käytäntöön ja samalla opitaan kuinka on järkevää ja tehokasta työskennellä.

Työskentelytekniikan opettelu on tärkeää, koska se luo perustan kaikelle käytännön tekemiselle tiskin takana. Työskentelyn tulisi olla tehokasta ja kannattavaa. Työskentelytekniikan perusteet opittuaan voi taitoja kehittää loputtomasti. Työskentelytekniikan alalajeihin kuuluu mm. Flairtending.

<h1>Tuotetietous</h1>		
MITÄ OPETETAAN?	MITEN OPETETAAN?	MIKSI OPETETAAN?
🌐 Tuotteiden historia	🌐 Teoria luento	🌐 Tiedä mitä myyt
🌐 Perustiedot tuotteista (Kokonaisuuksista -> yksittäisiin brändeihin)	🌐 Käytännön harjoitukset	🌐 Tunne tuotteet ja niiden ominaisuudet
🌐 Jatkuvan opettelu merkitys	🌐 Aistinvaraista opettelu	🌐 Asiakaslähtöisyys
🌐 Perfect Serve	🌐 Kysymällä ja keskustelemalla	🌐 Erottumisen joukosta
🌐 Kausi luonteisuus		

Kuvio 12: Tuotetietous-koulutusprofiili

Tuotetietouden koulutuksissa tulisi opettaa perustietoja erilaisista tuotteista, niiden historiaa, käyttömahdollisuuksia ja valmistustavoista (kuviot 12). Tuotteiden historia ja valmistustavat tunteva baarimestari pystyy käyttämään osaamistansa apunaan myyntityössä. Pienillä ”nippelitiedoilla” baarimestari pystyy näyttämään asiakkailleen ammattitaitonsa ja saavuttamaan luottamuksen heidän silmissään.

Etenkin aloitteleville baarimestareille on paljon tietoa tuotteista ja niiden koostumuksista saatavilla valmistajan kautta. Tuotteiden valmistajat usein myös luovat ns. ”Perfect Serve” tarjoiluohjeituksen omalle tuotteelleen. Nämä on baarimestarin hyvä tuntee ja tietää. Tuotteiden sisältö ja valmistustavat antavat myös tietoa siitä miten kyseistä juomaa kannattaa käyttää juomasekoituksissa.



Tuotetietous on yksi baarimestarin jatkuvasti harjoittelua vaativista työnkuvista. Uusia tuotteita tulee jatkuvasti, erilaisia trendejä kantautuu maailmalta ja juomatottumukset muuttuvat. Tämän takia onkin tärkeää ymmärtää, että jatkuva opiskelu on kannattavaa jos haluaa pysyä mukana alati muuttuvassa maailmassa. Asiakstarpeet on myös helpompi tyydyttää kun tuotteet tunnetaan hyvin. Tällöin baarimestari pystyy soveltamaan osaamiaan asioita ja luomaan yksilöllisesti kullekin asiakkaalle mieleisen juoman. Tuotetietoutta voi kehittää lukeamalla, aistimalla, kysymällä ja keskustelemalla.

Tuotetietoutta vaaditaan nykyään baarimestareilta entistä enemmän. Asiakkaat ovat nykypäivänä vaativampia kuin ennen ja haluavat, että baarimestari tuntee myymänsä tuotteet täysin. Tuotetietoudella baarimestari voi myös esiintyä edukseen luomalla omaperäisiä hienoja cocktaileja asiakkaille mitä muualta ei saa.

<h1>Miksologia</h1>		
MITÄ OPETETAAN?	MITEN OPETETAAN?	MIKSI OPETETAAN?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuotetietouden ja tekniikan yhdistäminen ja vieminen korkeammalle tasolle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teoria luento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuo lisäarvoa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rohkeutta kokeilemaan uutta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Käytännön harjoitukset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erotu joukosta</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiedon etsintää</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aistinvarainen tutkiminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opi luomaan uutta</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Trendien seuraamista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Havainnoi, Kokeile ja Kannusta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opi uusia tekniikoita</li> </ul>

Kuvio 13: Miksologia-koulutusprofiili

Miksologia on tuotetietouden ja työskentelytekniikan yhdistämistä ja kehittämistä korkeammalle tasolle (kuvio 13). Miksologia on cocktailien tiedettä. Se pitää sisällään cocktailien ainesosat, niiden yhdistelyn ja sekoittamisen.

Miksologiaa opetellessa tulee olla rohkea ja valmis koettamaan uutta. Runsaasti tietoa on saatavilla cocktailien aineosien valmistajien toimesta. Trendien seuraaminen on oleellinen osa

miksologiaa. ”Kuinka teen tästä cocktailista vielä paremman tai oman näköisen?”, on hyvä lähtökohta miksologian harjoitteluun. Tekemällä oppii ja teoriapohja on tukena ja apuna miksologiaa harjoitellessa. Käytännössä juomasekoitusten valmistaminen eritavoin ja aistinvarainen vertailu tuottaa tuloksia. Uuden luominen ja joukosta erottuminen ovat tärkeitä asioita miksologiasta puhuttaessa.

Speed Mixing		
MITÄ OPETETAAN?	MITEN OPETETAAN?	MIKSI OPETETAAN?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Työskentelytekniikan vieminen seuraavalle tasolle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teorian opiskelu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Antaa työlle uuden ulottuvuuden</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Oikeat ergonomiset tavat valmistaa juomia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Käytännön harjoitukset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nopeus</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestelmällisyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paljon toistoja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Näyttävyyys</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Työjärjestys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suunnitelmällisyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tehokkuus ja Kannattavuus</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Valmistelu</li> </ul>		

Kuvio 14: Speed Mixing-koulutusprofiili

Speed mixing on työskentelytekniikan alalaji. Speed Mixing perustuu etukäteen suunniteltuun juomasekoituksen valmistukseen mahdollisimman nopeasti. Speed mixingin opettelu antaa lisää työkaluja baarimestareille, joita he voivat käyttää normaalissa työskentelyssään (kuvio 14). Järjestelmällisyys on erityisen tärkeää niin speed mixingistä puhuttaessa kuin normaalissa työskentelyssä. Nopea ja samaan aikaan huolellinen työskentely baaritiskin takana on tehokasta ja tuottavaa liiketoiminta mielessä.

Speed mixingin harjoitteluun menee paljon aikaa. Suoritusta tulee harjoitella käytännössä paljon ja runsas toistojen määrä on ainoa tapa saavuttaa vaadittava sulavuus ja tehokkuus. Speed mixing on myös baarityöskentelyssä mitattava alalaji, jossa järjestetään kilpailuja.

# Flairtending

MITÄ OPETETAAN?	MITEN OPETETAAN?	MIKSI OPETETAAN?
🌐 Työvälineiden käyttö uusilla tavoilla	🌐 ”Treeniä, treeniä”	🌐 Antaa käytännön työhön lisää sisältöä
🌐 Näyttävyyttä, rentoutta, rytmikkyyttä	🌐 Käytännön harjoittelua esim. videoiden avustamana	🌐 Näyttävyyttä
🌐 Flairtending perusteet	🌐 Paljon toistoja	🌐 Tehokkuus
🌐 Esiintymistä	🌐 Rento musiikin säestämä ilmapiiri	🌐 Asiakkaiden viihdyttäminen
🌐 Motoriikka ja kehonhallinta	🌐 ”Step-by-step”	🌐 Erottuu joukosta

Kuvio 15: Flairtending-koulutusprofiili

Flairtending tuo baarityöskentelyyn näyttävyyttä (kuvio 15). Käytännössä flairitending on pullojen käsittelyä näyttävästi. Pulloja heitellään ilmaan ja tarkoituksena on valmistaa cocktail. Tämä luo asiakkaille uuden ulottuvuuden ja asiakkaat kokevat saavansa muutakin kuin juomasekoituksen ostaessaan tuotteen. Flairtending, kuten speed mixing on baarityöskentelyssä alalajeja joissa kilpaillaan. Temppuilu pullojen ja muiden baarivälineiden kanssa opettaa baarimestaria käsittelemään työvälineitä uusilla tavoilla ja tämä helpottaa arkista työskentelyä.

Suuri määrä toistoja on myös flairtending-harjoittelussa vaadittava asia. Perusteiden harjoittelu tapahtuu käytännössä videoiden tai opettajan avulla. Perustekniikat opittuaan, voi omaa osaamistaan alkaa soveltamaan ja erilaisia liikkeitä yhdistellään liikesarjoiksi.

## 5.6 Koulutusprofiilikorttien selittäminen

Stefan Moritz (2005,140) mainitsee kirjassaan että palvelua on tarkoitus mallintaa, kuvata ja arvioida. Tätä vaihetta kutsutaan Selitä-vaiheeksi. Tässä vaiheessa on tarkoitus tehdä katselamus palvelusta ja näyttää tulevaisuuden mahdollisuuksia. Prosesseja ja malleja voi mallintaa animaation tai kartan avulla. Tämä on tärkeää, jotta saavutetaan yhteisymmärrys projektista. Selitä-vaihe on tärkeää nähdä keskustelunpohjana. Se tarjoaa hyvän kuvan mitä jos-ajattelulle. Tässä vaiheessa käytettiin menetelminä kaaviota ja service blueprint. Blueprint-mallin

lisäksi selitä-vaiheessa esitellään koulutusprofiilikorttien käyttö kuvion 16 mukaisella kaavilla. Koulutusprofiilikorttien käyttökelpoisuutta arvioitiin SWOT-analyysin avulla. Toimeksiantajan edustaja oli mukana arvioinneissa.

Palvelua kuvataan blueprintin avulla. Blueprint on visuaalinen prosessikuvaus jota käytetään palvelujen toimintojen kuvaamiseen. Blueprintissä kuvataan asiakkaan ja palveluntuottajan kohtaamiset joita Tuulaniemi (2011, 212) kutsuu "Totuuden hetkiksi". "Totuuden hetkissä" asiakas arvioi yrityksen kykyä tuottaa kyseinen palvelu. Blueprint-mallissa palveluketju kuvataan kronologisena, toiminto toiminnolta eri näkökulmista.

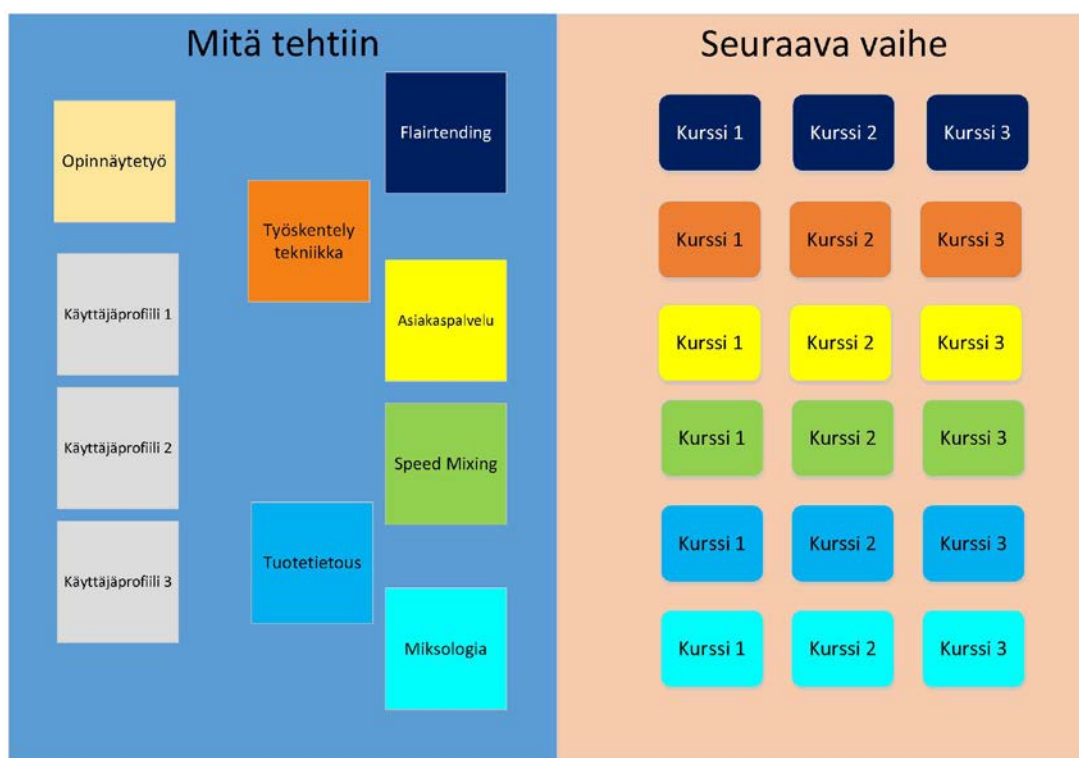
Jotta Blueprint:ä voitaisiin käyttää tehokkaasti, kuvaaminen tulee tehdä tarkoituksen mukaisella tavalla. Blueprint-malli jaetaan kahteen osaan, asiakkaalle näkyvään ja näkymättömään osaan. Perusteena on kohtaako asiakas palveluntuottajan vai ei. Blueprint jaetaan "uimara-toihin" joissa jokaiseen rataan kuvataan toimijat ja toiminnot. (Tuulaniemi 2011, 213.)

Blueprint-mallia voi myös soveltaa suoraan toteutusmalliksi jossa ylimmäisellä radalla kuvataan palvelukertomus toiminto toiminnolta. Seuraavalle radalle kuvataan palveluntuottaja konkreettiset toimet joilla he palvelukertomuksen eri osa-alueet tuottaa. Kolmanteen rataan kuvataan ne tekniset järjestelmät joita tarvitaan palvelun rakentamiseen. Neljänteen rataan kuvataan näkymättömät toimet. (Tuulaniemi 2011, 214.)

#### 5.6.1 Koulutusprofiilikorttien käytön esittely

Käyttäjäprofiilikortit on luotu kyselystä saamiemme tutkimustulosten pohjalta. Toimeksiantajalta saatuihin koulutusteemoihin on syvennytty työpajassa brainstorming-menetelmän sovelluksien kautta. Asiantuntijaa on haastateltu, jotta alaa ymmärrettäisiin paremmin. Baarimestareita on haastateltu, jotta ymmärrettäisiin maailmaa, jossa he elävät. Opinnäytetyön tietoperusta on rakennettu alalla vaikuttavien asioiden pohjalta ja sitä on tutkittu aiheeseen liittyvän kirjallisuuden avulla. Miksi tämä kaikki on tehty ja mitä tästä oli hyötyä?

Näiden toimintojen avulla on onnistuttu luomaan käyttäjäprofiilikortit, koulutusprofiilikortit ja esimerkki koulutuspäivän sisällöstä. Nämä kaikki koottiin yhteen ja luotiin "step-by-step" ohjeistus, kuinka toimeksiantajan tulisi luoda koulutukset. Kaikki tässä työssä tutkittu ja analysoitu materiaali on tiivistetty yhteen yleiskuvaan, jonka mukaan koulutuksia tulisi alkaa käytännössä suunnittelemaan ja toteuttamaan. Toteutus itsessään jää tämän työn ulkopuolelle ja siitä vastaa toimeksiantaja parhaaksi katsomallaan tavalla.



Kuvio 16: Koulutuksen luomispohja

Kuviossa 16 on luonnosteltu toimeksiantajalle kuinka luodut koulutusprofiilikortit, käyttäjäprofiilikortit sekä teoria nivoutuvat yhteen. Kuvion avulla toimeksiantaja tulee luomaan koulutuksen lopullisen sisällön, ottaen huomioon koulutettavien tarpeet ja lähtötason. Ennen koulutuksen sisällön tarkempaa suunnittelua toimeksiantajan tulee tutustua tämän työn teoria-osuuteen. Teoria osuuden ymmärtäminen on ensimmäinen asia, jolla varmistetaan koulutuksen laatu.

Värikoodatut kurssit kuvaavat kunkin koulutusteeman kursseja ja niiden tasoa. Kurssi 1 on peruskurssi samanvärisestä koulutusteemasta. Samanvärinen kurssi 2 on jatkokurssi, jonka asiat perustuvat kurssilla 1 opittuihin asioihin. Kurssi 3 jatkaa siitä mihin kurssi 2. Riippuen koulutettavien osaamisesta soveltamista ja syventämistä voidaan suorittaa jo heti kurssin 1 jälkeen. Kuitenkin perusajatuksena on edetä kurssi kerrallaan ja soveltaa opittua kokonaisuutta vasta kurssilla 3.

Koulutuksen lopullista muotoa suunnitellessa tulee ottaa huomioon kuvion 16 vasemmassa reunassa kuvatut käyttäjäprofiilit. Kurseille osallistuvien lähtötaso ja osaamisentaso tulee olla tiedossa kouluttajalla kurssia suunnitellessa, jotta kurssisisältö osataan luoda mielenkiintoiseksi ja opettavaksi osallistujille. Teoriaan perehtymisen jälkeen koulutuksen järjestäjän tai kouluttajan tulee perehtyä siis kurssille osallistuviin ihmisiin.

Kolmas askel koulutuksen luonnissa on edellä mainittujen askelten yhdistäminen koulutettavaan teemaan tai aiheeseen. Teemoja voi tarvittaessa myös sekoittaa ja onkin suositeltavaa, että kurssit luodaan niin, että asiakaspalvelu ja asiakkaan näkökulma on selkeä koulutukseen osallistuville. Kuitenkin pääteema tulee olla selkeästi esillä ja kurssilla koulutettavat on pidettävä tietoisia kurssin aiheesta kokoajan. Kurseilla painotetaan omaa teemaa, mutta asiakaspalvelu kulkee aina mukana.

Liitteessä 6 on kuvattu esimerkkikoulutus blueprint-mallina. Esimerkki on luotu juuri yllä selvitetyin kuvion pohjalta. Liitteen koulutusesimerkki on tehty yhden päivän koulutukseksi teemasta työskentelytekniikka. Kuvitteelliset kurssille osallistujat ovat esimerkki koulutuksessa jo alalla työskennelleitä ihmisiä. Koulutusta heillä ei baarityöskentelystä ole, mutta työn kautta kertynyt kokemus on luonut heille perusymmärryksen työskentelystä ravintoloissa.

Yksittäisen koulutuksen luominen käytännössä vaatii koulutus kokonaisuuden johtamista ja osaamisen johtamista. Koulutukset elävät ajan, osallistujien, kouluttajan ja lukuisien muiden muuttujien takia jatkuvasti. Kouluttajan yksi monista tehtävistä on hallita näitä muutoksia. Yksittäisten koulutuksien sisällön pienet muutokset ovat kouluttajan vastuulla ja hänen täytyy pystyä mukautumaan tilanteisiin. Kuitenkin pitkään jatkuneet haasteet saattavat johtua jostain sellaisista tekijöistä, joihin kouluttaja ei pysty vaikuttamaan. Tällöin johtajan rooli kokonaisuuden hallitsemisessa nousee esille. Hänellä täytyy olla rohkeutta ja uskallusta muokata koulutuksien sisältöä ja yksittäisiä koulutuksia tarpeen niin vaatiessa. Etenkin ensimmäisten koulutusten aikana tarvittavia muutoksia todennäköisesti ilmenee. Näissä tilanteissa johtajan täytyy ottaa tilanne haltuun ja korjata ongelmakohta koulutuksessa.

## 5.7 Käyttökelpoisuuden arviointi SWOT-analyysin avulla

SWOT-analyysi on yksinkertainen yritystoiminnan analysointimenetelmä. SWOT-analyysi on nelikenttäinen hyvin yleinen yritystoiminnan tai sen osan analysoinnissa käytetty menetelmä. SWOT-analyysi kertoo yrityksen liikeidean, yrittäjän tai yrityksen vahvuudet (Strengths), heikoudet (Weaknesses), mahdollisuudet (Opportunities) ja uhat (Threats). Yrityksen muodolla ei ole merkitystä, SWOT-analyysiä voidaan käyttää kaikissa muodoissa. SWOT-analyysi menetelmää voidaan käyttää joko koko yrityksen toiminnan analysoinnissa tai tarkkaan rajatun yksityiskohtaisen osan analyysissä. (YritysHelsinki, 15.)

<p style="text-align: center;"><b>Vahvuudet / Strengths</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laaja psykologinen ulottuvuus</li> <li>- Yksilön osaamistason kehittäminen</li> <li>- Osaamisen kehittyessä, työskentely on tehokkaampaa</li> <li>- Selkeästi määritellyt sisällöt teemoissa</li> <li>- Teorian ja käytännön yhdistäminen</li> <li>- Motivaation kasvattaminen</li> <li>- Harrastuneisuus</li> <li>- Itseensä panostaminen</li> <li>- Luovuuden kehittäminen ja harjoittelu</li> <li>- Verkostoituminen</li> <li>- Koulutuksien jatkuva muokkaaminen ja kehittäminen</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Heikkoudet / Weaknesses</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teemojen sisällön mahdollinen puutteellisuus</li> <li>- Kouluttajien osaamistasot</li> <li>- Kouluttajien soveltuvuus</li> <li>- Koulutuksien kattavuus</li> <li>- Käytäntöpainotteisuus</li> <li>- Koulutus ei johda tutkintoon</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Mahdollisuudet / Opportunities</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Syventää ammattiosaamista</li> <li>- Työllistymismahdollisuudet</li> <li>- Opettaa sosiaalisia taitoja</li> <li>- Verkostoituminen</li> <li>- Uusi tuottava tuote yrityksen ydinliiketoiminnan rinnalle</li> <li>- Koko baarikoulutuksien suurin palvelun tarjoaja</li> <li>- Henkilökunnan yleisen palvelutason nostaminen ravintola-alalla</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Uhat / Threats</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opiskeltavan asian suuri määrä</li> <li>- Spesifioidut koulutukset</li> <li>- Kilpailevat palveluntarjoajat</li> <li>- Markkinointi</li> <li>- Tuottavuus</li> <li>- Koulutusten laadun takaaminen</li> <li>- Baarimestarin erikoisammattitutkinnon tulevat muutokset</li> <li>- Kuinka aktivoida yrityksen kaikki tekijät mukaan uuteen palveluun?</li> </ul>

Taulukko 1: SWOT-analyysi koulutusprofiilikorttien sisällöstä

Koulutusprofiilikorttien käyttökelpoisuutta arvioitiin SWOT-analyysin avulla. Koulutusprofiilikorttien sisältö analysoitiin avaamalla kaikkien kuuden eri koulutusprofiilikortin sisältö erikseen. Sisällönanalyysissä kerättiin koulutusprofiilikorttien eriävät ja toistuvat asiat taulukoon. Taulukosta karsittiin epäoleelliset asiat sisällönanalyysin kannalta. Toimeksiantajan edustaja oli mukana SWOT-analyysin toteutuksessa.

#### 5.7.1 Vahvuudet

SWOT-analyysin avulla luotiin kaavio, josta on tulkittavissa koulutusprofiilikorttien vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat kokonaisuudessaan. Koulutusprofiilikorteista selkeäksi vahvuudeksi nousi koulutettavien mentaaliseen puoleen panostaminen. Työssä jaksaminen ja työhyvinvointi tulisi rakentaa sosiaalisen vuorovaikutuksen perusteella, ei pelkästään taloudellisen näkökulman perusteella (Pyöriä, P. 2012, 7).

Koulutusprofiilikortit on rakennettu työn sosiaaliset asiat huomioon ottaen. Tämä on ehdottomasti vahvuuksia koulutusprofiilikorteissa. Yksilön osaamistason parantaminen auttaa ravintola-alan työntekijöitä menestymään ja etenemään urallaan. Osaava alan ammattilainen löytää itselle mieluisan työpaikan ja sitoutuu työhönsä. Sitoutuneet työntekijät ovat avain menestykseen (Pyöriä, P. Saari, T. 2012, 41-43.) Kun työntekijät oppivat koulutuksissa lisää ja heidän osaaminen kasvaa, ovat koulutetut ihmiset tuottavampia, kuin kouluttamattomat. Koulutuksessa opitut asiat tehostavat työskentelyä, jonka kautta myyntityö muuttuu tehokkaammaksi ja tuottavammaksi.

Vahvuuksia sosiaalisten asioiden lisäksi koulutusprofiilikorteista nousi esille selkeät määritellyt miksi opetetaan, mitä opetetaan ja miten opetetaan. Selkeästi määritellyt koulutuksen pohjalla olevat asiat helpottavat koulutuksen suunnittelijaa käytännön toteutuksen luomisessa.

Koulutusprofiilikortit on rakennettu niin, että koulutukset pohjautuvat teoria opetukseen ja harjoittelun jälkeen teoriassa opitut asiat viedään käytäntöön. Käytännön harjoittelua suoritetaan määrällisesti mahdollisimman paljon, ottaen huomioon käytettävissä olevat aikaresurssit. Kun käytännön harjoituksia on toistettu riittävästi, voidaan käytännössä opittuja asioita ruveta soveltamaan ja yhdistelemään.

Motivoituneet ja innostavat kouluttajat näyttävät esimerkkiä koulutettaville. He saavat parhaimmillaan koulutettavat innostumaan uusista taidoistaan ja herättämään harrastuneisuutta heidän keskuudessaan. Motivaatio on merkittävä asia ravintola-alalla työskennellessä ja tähän panostetaan koulutusprofiilien mukaisissa koulutuksissa.

Muina vahvuuksina koulutusprofiilikorteissa on niiden muokkaaminen ja koulutuksien mukanaan tuoma automaattinen verkostoituminen. Kortit on luotu niin, että korttien muokkaaminen muuttuvien tarpeiden mukaan on helppoa ja vaivatonta. Myös palautteen avulla saadut kehitysideoita on helposti sisällytettävissä tuleviin koulutuksiin. Koulutuksissa ollaan jatkuvasti sosiaalisessa ympäristössä ja uusien tuttavuuksien saaminen on erittäin helppoa. Tämä helpottaa tulevaisuudessa muun muassa työpaikkojen löytämisessä.

### 5.7.2 Heikkoudet

Koulutusprofiilikorttien heikkouksiin kuuluu mahdollinen sisällön puutteellisuus. Sisällön luonnissa ei ikinä voi olla varma onko sisältö oikeanlaista. Haasteeseen on pyritty vastaamaan koulutusprofiilikorttien muokattavuudella. Koulutusprofiilikortit saattavat olla liian tarkkaan rajattuja tai liian laajoja kokonaisuuksia. Tämä jää itse kouluttajan vastuulle luoda koulutus, joka vastaa juuri kyseiseen koulutukseen osallistuvien tarpeita.



Kouluttajien riittävä osaamistaso, esiintymistaito ja muut tekijät saattavat nousta heikkoudeksi koulutuksissa. Haastavaa on osata esittää asiat niin, että koulutettavat ymmärtävät asiat niin kuin kouluttaja tarkoittaa. (Kupias, P. 2007. 113-114.)

Ravintola-alla yleisesti ja etenkin baarityöskentelyssä, työnteko on hyvin käytännönläheistä. Teoria opetuksen merkitys on kuitenkin tärkeää ja heikkoutena koulutuksissa saattaa olla liiallinen panostus käytännössä harjoitteluun, unohtaen teoriapohjan joko osittain tai kokonaan.

Heikkoutena koulutusprofiilikorttien perusteella luoduissa koulutuksissa on niiden kurssiluonteisuus. Koulutus ei johda tutkintoon ja tämä saattaa vähentää koulutuksien kiinnostavuutta mahdollisten koulutettavien osalta.

### 5.7.3 Mahdollisuudet

Koulutusprofiilikorttien avulla rakennetut koulutukset omaavat paljon potentiaalia. Parhaassa tapauksessa korttien avulla pystytään luomaan yritykselle uusi palvelu, joka muuttaa koko markkinat. Samalla kurssien käyneet alan ammattilaiset pystyvät nostamaan koko ravintola-alan palvelutasoa Suomessa ja maailmalla.

Koulutusprofiilikortit ja niiden pohjalta toteutetut koulutukset mahdollistavat kurssilaisten verkostoitumisen. Verkostoituminen on nykypäivänä merkittävä asia monilla aloilla. Verkostoituminen helpottaa työskentelyä muuttuvassa maailmassa. On hyvä, että on olemassa tukiverkosto, josta voi hakea apua hankalissa tilanteissa.

On toivottavaa, että koulutusprofiilikortit innostavat koulutuksiin osallistuvia ihmisiä jatkamaan opintojaan alalla. Koulutusprofiilikorttien taustalla on toive, joka täyttyy, jos itse koulutus saa motivoitua ihmisen niin, että hän löytää oman unelma-ammattinsa ja jatkaa uraansa koulutuksen jälkeen tavoitteenaan nousta kansainväliseksi huippu baarimestariksi jonakin päivänä.

### 5.7.4 Uhat

Koulutusprofiilikortit antavat hyvän kuvan opiskeltavien asioiden laajuudesta. Huippu baarimestariksi kehittyminen on vuosien opiskelujen ja työn takana. Opiskeltavaa asiaa on uskottavan paljon ja selvää on se, että kaikkea ei pystytä opettamaan koulutuksissa. Koulutettavien täytyy löytää palava halu opiskella asiaa pidemmälle ja tähän valitettavasti koulutusprofiilikorttien avulla luodut koulutukset toimivat vain alku sysäyksenä.

Luonnollisesti alalla on monia muita toimijoita. Kilpailijoiden toimet vaikuttavat luonnollisesti järjestettäviin koulutuksiin ja pahimmillaan kilpailija pystyy tarjoamaan enemmän koulutuksessa asiakkaille. Kilpailu on nykyään alalla hyvin monitasoista. Alkoholitilat, panimot, maahantuojat ja monet muut toimijat kouluttavat ravintola-alan ihmisiä ja heillä on olemassa tietoa tuotteista ja niiden taustalla olevista asioista mitä toimeksiantajallamme ei ole.

Kuinka koulutukset markkinoidaan, on suuri kysymys. Miten saadaan ihmiset osallistumaan koulutuksiin ja kuinka koulutuksista saadaan luotua parempia ja houkuttelevampia kuin kilpailijoilla. Näihin kysymyksiin tämä työ ei anna vastausta.

Baarimestarinerikoisammattitutkintoon tulevat muutokset astuvat voimaan 1.1.2019 mennessä. Tarkempaa tietoa muutoksista ja niiden laadusta ei ole vielä saatavilla. Opetushallitus parhaillaan suunnittelee muutoksia. Vielä tuntemattomat muutokset saattavat vaikuttaa koulutuksiin paljonkin. Huonoimmillaan uudenlainen koulutus tekee tässä työssä suunnitelluista koulutusprofiilikorteista turhia. Aika näyttää miten muutos tulee vaikuttamaan.

## 6 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli auttaa toimeksiantajaa henkilöstönsä osaamisen kasvattamiseksi. Tarkoituksena tässä työssä oli luoda koulutusprofiilikortit toimeksiantajalle. Toimeksiantajalle luotiin pohja, jonka perusteella toimeksiantaja voi lähteä rakentamaan yksityiskohtaisia koulutuksia ja tarjoamaan näitä tulevaisuudessa markkinoille.

Tässä opinnäytetyössä teoreettinen viitekehys käsitteli kouluttamista, osaamista ja ammattitaitoa. Hyvin valmistellut koulutukset takaavat onnistuneet koulutukset ja koulutettavat henkilöt pääsevät kehittämään osaamistaan. Osaaminen ja ammattitaito kehittyvät koulutuksissa oppitujen asioiden kautta työelämässä niitä käyttäessä.

Työssä onnistui hyvin tietoperustan rakentaminen. Tietoperustan rakentaminen auttoi koulutusprofiilienkorttien luomista. Ilman riittävää tietoperustaa kouluttamisesta ja muista tietoperustassa käsitellyistä aiheista, opinnäytetyössä tehdyt päätelmät ja analyysit olisivat koostuneet pitkälti tekijöiden tietotaidon perusteella. Tällöin tulokset olisivat olleet hyvin subjektiivisia ja jääneet ilman tietoperustaa.

Työn etenemistä hidasti liika paneutuminen tietoperustaan. Liika syventyminen tietoperustaan johti epäselvyyteen opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteesta. Selkeä kuva lopputuotteesta oli epäselvä opinnäytetyöntekijöille pitkään ja tästä johtuen huomio kiinnittyi väärin asioihin. Tämä johti suunnitellun aikataulun muokkaamiseen niin, ettei lopullisia koulutuksia

päästy kokeilemaan. Lopullisten yksityiskohtaisten koulutusten luominen jäi toimeksiantajan vastuulle.

Toimeksiantajalle luodut koulutusprofiilikortit toimivat rakennuspalikoina, joiden avulla yksityiskohtaiset koulutukset luodaan. Laaja tietoperusta antaa koulutuksien toteuttajille riittävän pohjan ammattimaisten koulutusten suunnitteluun. Toimeksiantaja oppi opinnäytetyön aikana käyttämään erilaisia brainstorming-menetelmän muotoja ja tulee käyttämään näitä jatkossa ideointiin.

Toimeksiantaja alkaa toteuttamaan koulutuksia tämän opinnäytetyön kautta. Tämä opinnäytetyö on rakennettu toimimaan oppaana ja apuna koulutusten luomisessa. Kulutuksen luominen ja siinä huomioon otettavat asiat ovat käsitelty perusteluineen työssä. Tietoperustan luomisessa on otettu huomioon toimeksiantajan tarpeet. Tämä työ antaa toimeksiantajalle tutkittuun tietoon perustuvan pohjan, jonka päälle itse koulutuksia on helppo alkaa rakentamaan.

Ravintola-alan koulutukset ovat kokemassa muutoksia opetushallituksen suunnitelmien mukaan lähivuosina. Koulutusta tullaan tarjoamaan muidenkin toimijoiden kautta ja toimeksiantajalle olisi edullista tutkia uutta, parhaillaan muodostuvaa kenttää. Kilpailija-analyysi tai tutkimus alan muut toimijat huomioiden Suomessa, olisi eduksi toimeksiantajalle. Lisäksi markkinointisuunnitelma toimeksiantajalle toisi etua kilpailijoihin nähden. Markkinoimalla omat kurssinsa hyvin, voi toimeksiantaja saavuttaa suurimman mahdollisen taloudellisen hyödyn koulutuksiansa kautta ja luoda itselle merkittävän aseman markkinoilla.

Toimeksiantajan lisäksi tämä opinnäytetyö auttaa muita alan toimijoita ravintola-alan koulutuksien luomisessa. Parhaimmillaan tämän opinnäytetyön pohjalta luodut koulutukset kehittävät Suomen ravintola-alan ja erityisesti baaritoiminnan palvelua. Kuten asiantuntijan haastattelusta selvisi, palveluun panostaminen on erittäin tärkeää nykyään. Tämän työn kautta palvelun merkitys ymmärretään paremmin. "Ammatillinen osaaminen kehittyy koko työuran ajan" (Työturvallisuuskeskus 2016). Tässä työssä käsitellyt aiheet toivottavasti auttavat myös baarimestareita ja alan ammattilaisia ymmärtämään jatkuvan opiskelun merkityksen.

## Lähteet

- Cook, S. 2010. Customer Care Excellence : How to Create an Effective Customer Focus (6th Edition). Kogan Page Ltd.
- Curedale, R. 2013. 50 Brainstorming Methods. Design Community College Inc. Topanga, United States of America.
- Harisalo, R. 2011. Luovuuden teknologia; Ideointimenetelmät organisaatioiden luovuuden vahvistajina. Tampere university press.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Gaudeamus
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Helsinki: Tammi
- Jänkälä, Susanna. 2014. TEM:N JA ELY-KESKUSTEN JULKAISU, Matkailun toimialaraportti. Työ- ja elinkeinoministeriö
- Kolb, D.A. 1984. Experiental Learning. Experience as the Source of Learning and Development. New Jersey, Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taideteollinen korkeakoulu. Helsinki. Taiteen maisterin lopputyö
- Kupias, P. 2007. Kouluttajana kehittyminen. Helsinki, Yliopistopaino, HYY yhtymä.
- Kupias, P. Peltola, R. & Pirinen, J. 2014. Esimies osaamisen kehittäjänä. Helsinki: Talentum
- Kupias, P. & Koski, M. 2012. Hyvä kouluttaja. 1. painos. Talentum Media.
- Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla, Ulla Eräsalo, Helsinki 2011
- Linturi, H. & Rubin, A. 2011. Toinen koulu, toinen maailma. Oppimisen tulevaisuus 2030. Uni-print Suomen yliopistopaino.
- Moritz, S. 2005. Service Design : practical access to an evolving field. Köln: Köln International School of Design.
- Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet. Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Pyöriä, P. 2012. Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Helsinki. Gaudeamus Helsinki University Press.
- Stickdorn, M. Schneider, J. and co-authors. 2010. This is service desing thinking. Basic-tools-cases. Amsterdam: BIS publishers
- Sydänmaanlakka, P. 2004. Älykäs organisaatio. Jyväskylä: Talentum
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.
- Työhyvinvointi kilpailuetuna, Kirsti Kehusmaa, Helsingin seudun kauppakamari, 2011.
- Valvio, T. & Parviainen, T. 2013. Onnistu kouluttajana. 7 askelta yleisön hurmioon. Viro: Meedia Zone
- Viitala, R. 2004: Henkilöstöjohtaminen. 4. tarkistettu painos. Helsinki: Edita Publishing.

YritysHelsinki ja koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. 2011. OPAS, Yrittäjäksi Suomeen. Helsingin Yliopisto.

#### Sähköiset lähteet

Baarimestarin erikoisammattitutkinto. Näyttötutkinnon perusteet. 2005. Opetushallitus.  
[http://www.oph.fi/download/110932\\_baarimestari\\_erikoisammattitutkinto.pdf](http://www.oph.fi/download/110932_baarimestari_erikoisammattitutkinto.pdf)

HoReCA-alan perustutkinnon tavoitteet.  
<https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/616/ops/sisalto/23397>. Viitattu 16.11.2015

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto (verkkojulkaisu). Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Viitattu 14.4.2016.

Tarjoilijan ammattitutkinto. Näyttötutkinnon perusteet 2005. Opetushallitus  
[http://www.oph.fi/download/111121\\_tarjoilija\\_ammattitutkinto.pdf](http://www.oph.fi/download/111121_tarjoilija_ammattitutkinto.pdf)

Terveyskirjasto 2016 [http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00401&p\\_haku=oppimisen%20erityisvaikeudet](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00401&p_haku=oppimisen%20erityisvaikeudet). Viitattu 19.5.2016

Tilastokeskus. Toimialaluokitus 2008. <http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/56.html>. Viitattu 18.5.2016

Työturvallisuuskeskus. Tuottavuus- ja tuloksellisuustyö, Hyvä ammattitaito.  
[http://www.tuottavuustyö.fi/menestyva\\_tyopaikka/hyva\\_ammattitaito](http://www.tuottavuustyö.fi/menestyva_tyopaikka/hyva_ammattitaito). Viitattu 16.11.15.

## Kuviot

Kuvio 1: Suomen matkailuklusteri (Jänkälä, 2014). .....	8
Kuvio 2: Yhden päivän koulutuksen sisältö esimerkki. (Kupias 2012, 65-73.) .....	13
Kuvio 3: Kolbin oppimistyyli (Kupias yms. 2014, 125). .....	17
Kuvio 4: Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma .....	25
Kuvio 5: Kurssin pituus toiveet .....	26
Kuvio 6: Tämän hetkinen työnkuva .....	27
Kuvio 7: Sopiva koulutusajankohta .....	28
Kuvio 8: Koulutustarpeet .....	29
Kuvio 9: Työpajassa tuotettuja ideoita koulutusteemoille .....	37
Kuvio 10: Asiakaspalvelu-koulutusprofiili .....	38
Kuvio 11: Työskentelytekniikka-koulutusprofiili .....	39
Kuvio 12: Tuotetietous-koulutusprofiili .....	40
Kuvio 13: Miksologia-koulutusprofiili .....	41
Kuvio 14: Speed Mixing-koulutusprofiili .....	42
Kuvio 15: Flairtending-koulutusprofiili .....	43
Kuvio 16: Koulutuksien luomispohja .....	45

## Taulukot

Taulukko 1: SWOT-analyysi koulutusprofiilikorttien sisällöstä.....	47
--	----

## Liitteet

Liite 1: Haastattelun orientointi .....	57
Liite 2: Käyttäjäprofiili1-Maria Makkonen .....	58
Liite 3: Käyttäjäprofiili2-Antti Virtanen .....	59
Liite 4: Käyttäjäprofiili3-Jalmari Heikkinen.....	60
Liite 5: Asiantuntijahaastattelun pohja.....	61
Liite 6: Esimerkkikoulutus blueprint.....	62
Liite 7: Kyselylomake .....	63



## Liite 1: Haastattelun orientointi

### **Orientointi haastatteluun**

Haluamme sinulta tietoa oman elämäsi haasteista. Tulemme haastattelemaan sinua noin kahden viikon päästä. Haastattelun tarkoitus on ymmärtää baarimestariutta ja sen haasteita sinun näkökulmastasi. Tulemme käyttämään haastattelua osana opinnäytetyömme tietoperustaa. Haastattelun avulla ymmärrämme millaista baarimestarin elämä on tällä hetkellä. Ohessa on teille orientoiva tehtävä, jonka tarkoitus on pistää teidät tarkastelemaan omaa elämääne baarimestarina.

### **Tehtävä**

Kerro meille millaisia asioita kohtaat päivittäin töissäsi. Mitä haasteita koet? Voit ottaa kuvia, kirjoittaa ylös paperille tai puhelimeen, videoida tai käyttää mitä tahansa tilanteeseen sopivaa menetelmää kuvataksesi tuntemuksiasi. Alla on kysymyksiä, joihin haemme vastauksia elämästäsi.

Tehtävän tarkoitus on saada sinut ajattelemaan ammattiasi ja siihen liittyviä asioita, jotta sinun on helpompi osallistua haastatteluun. Haastattelussa käydään läpi sinun elämäsi ammatillisesta näkökulmasta. Panostamalla tähän tehtävään pääset vaikuttamaan koulutustarjontaan alalla.

Tulemme keräämään teidän luomaa materiaalia tasaisin väliajoin. Sovitaan niistä erikseen.

**Tässä on kysymyksiä, jotka kuvaavat asioita joita haluamme ymmärtää**

1. Mitä haasteita koet elämässäsi juuri nyt? Millaisia ongelmia kohtaat?
  - Ajankäytöllisiä, teknisiä, sosiaalisia, toistuvia etc.?
2. Mitä koet työssä? Mikä on haasteellista sinulle?
3. Mitä tuntemuksia sinulle herää?
4. Kuinka merkittäviä erilaiset kohtaamiset ovat?
5. Mitkä asiat innostavat ja mitkä motivoivat sinua?
6. Onko sinulla suunnitelmia elämässäsi?

Liite 2: Käyttäjäprofiili1-Maria Makkonen

## Maria Makkonen - Kokki



Maria Makkonen on 21-vuotias helsinkiläinen. Marialla on työkokemusta 3 vuotta. Marialla haluaisi kouluttautua mieluiten arkisin ma-pe 8-16 syksyllä, talvella ja keväällä. Mariaa kiinnostavat muutaman päivän intensiiviset koulutukset sekä pidemmät koulutusohjelmat. Hän työskentelee pääasiassa viikonloppu painotteisesti ja iltaisin. Maria on opiskellut 3 vuotta kokiksi ammattikoulussa. Opiskelut sisälsivät merkittävän määrän työharjoitteluja.

### TAVOITTEET

Maria haluaa kehittää omaa osaamistaan ravintola-alalla. Hänen unelmansa on jonain päivänä omistaa oma ruokaravintola. Tällä hetkellä Marialla ei ole tarpeeksi osaamista muusta kuin kokin työstä ja hänen täytyy kehittää itseään ravintolan muiden työtehtävien osalta. Hän haluaisi jatkaa opiskelua mahdollisesti ammattikorkeakoulussa.

### KOULUTUS

HoReCa-alan perustutkinto / Kokin osaamisala

### KOKEMUS

Tällä hetkellä Maria työskentelee tarjoilijan roolissa. Työharjoittelujen kautta hänellä on kokemusta myös kokin työtehtävistä. Hän on kiinnostunut yhdistämään osaamiaan asioita ja olisi kiinnostunut työskentelemään baarimestarin roolissa.

### TÄMÄN HETKISET OPPIMISTARPEET

Hän haluaa lisäkoulutusta baarimestarin ammattiin ja tarvitsee apua kuinka työskennellä näyttävästi, sulavasti ja tehokkaasti baarissa. Maria haluaa tuntea tuotteet ja erilaiset valmistus menetelmät läpikotaisin.

Liite 3: Käyttäjäprofiili2-Antti Virtanen

## Antti Virtanen - Tarjoilija



Antti on 25-vuotias espoolainen. Antti asuu Helsingissä avopuolisonsa kanssa. Hän on työskennellyt ravintola-alalla 4 vuotta.

Hän työskentelee pääasiassa iltaisin ja viikonloppuisin, joten koulutukselle hänellä olisi aikaa arkisin klo 8-16 aikana. Keväällä on ravintoloissa hiljaisempaa ja tällöin Antilla olisi paras aika vuodesta käyttää kouluttautumiseen. Anttia kiinnostavat pidemmät koulutukset kahdesta viikosta reilvuon kuukauteen.

### TAVOITTEET

Antti haluaa edetä urallaan ja hänen unelmansa on joku päivä työskennellä ravintolapäällikkönä. Antti on saanut tehdä töitä baaritiskin takana ja on kiinnostunut oppimaan lisää baarityöskentelystä.

### KOULUTUS

Tarjoilijan ammattitutkinto/HoReCa-alan perustutkinto

### KOKEMUS

Antti on tehnyt työharjoitteluja erilaisissa ravintoloissa. Perus asiakaspalvelu ja tarjoilutyö ovat hänellä hallussa. Perus baarityöskentelyä Antti on oppinut sekä koulussa että käytännössä työpaikoilla.

### TÄMÄN HETKISET OPPIMISTARPEET

Hän haluaa oppia kuinka työskennellä näyttävästi, sulavasti ja tehokkaasti baarissa. Antti haluaa lisätä tuotetuntemusta ja perehtyä miksologiaan.

## Liite 4: Käyttäjäprofiili3-Jalmari Heikkinen

### Jalmari Heikkinen - Restonomi



Jalmari on 25-vuotias kokenut ravintola-alan ammattilainen Turusta. Jalmari on työskennellyt ravintola-alalla lähes kymmenen vuotta erilaisissa työtehtävissä. Tällä hetkellä Jalmari työskentelee vuoropäällikkönä. Työnkuva on laaja ja vaativa. Jalmaria on kiinnostunut kouluttamaan itseään alalla eteenpäin ja haluaa edetä urallaan. Kouluttautuminen olisi optimaalista tapahtua Jalmarin tapauksessa viikon tai kuukauden pituisina jaksoina. Hän haluaisi opiskella ma-pe 8-21 välillä.

#### TAVOITTEET

Jalmari haluaa edetä merkittävästi urallaan. Hän on panostanut oman tekemisen kehittämiseen ja haluaa jatkaa samaan malliin. Jalmari ei osaa sanoa tarkkaan unelmien työnimikettä, mutta erilaiset tehtävät ravintola-alalla ovat unelmissa.

#### KOULUTUS

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma.

#### KOKEMUS

Jalmari on työskennellyt erilaisissa ravintoloissa koko työuransa. Hän on opiskelujen ohella työskennellyt paljon ja edennyt urallaan askel kerrallaan kohti isompia haasteita ja vastuuta. Asiakaspalvelun hän mainitsee vahvuudekseen ja baarityöskentely on hänen mielihommiaan.

#### TÄMÄN HETKISET OPPIMISTARPEET

Lisäkoulutusta Jalmari kaipaisi lisää tietoa miksiologian ja tuotetietouden saralla. Hän haluaisi tietää ja tuntea juomat tuotteet ja parhaat menetelmät valmistaa niitä. Erilaisten tuotteiden historia ja tarinat tuotteiden takana kiehtovat Jalmaria ja inspiroivat häntä työssään. Lisäksi Jalmari käyttää tarinoita apunaan myyntityössä.

## Liite 5: Asiantuntijahaastattelun pohja

### Asiantuntijahaastattelu teemoittain

#### **Kuka olet?**

Kauanko olet ollut alalla?

Mitä teet tällä hetkellä?

Miksi teet tätä työtä?

#### **Baarimestarina nykypäivänä**

Mitä sinun mielestä baarimestarius on?

Mitkä ovat tämän hetken haasteet juomateollisuudessa jotka vaikuttavat baarimestarien työhön?

Mitä muita haasteita baarimestari kohtaa tällä hetkellä?

#### **Baarimestarin ammatin tulevaisuus**

Millaista baarimestarin työ on tulevaisuudessa?

Millaisia trendejä näet nyt ja tulevaisuudessa? Nimeä mahdollisia trendejä/suuntauksia ja mistä nämä tulevat

Millaisia vaikutuksia näillä trendeillä on baariskeneeseen?

Mitä Suomen baarimestari skenessä tehdään hyvin ja mitä huonosti verrattuna ulkomaihin?

#### **Koulutus**

Miten baarimestarin EAT:n loppuminen tulee vaikuttamaan alaan?

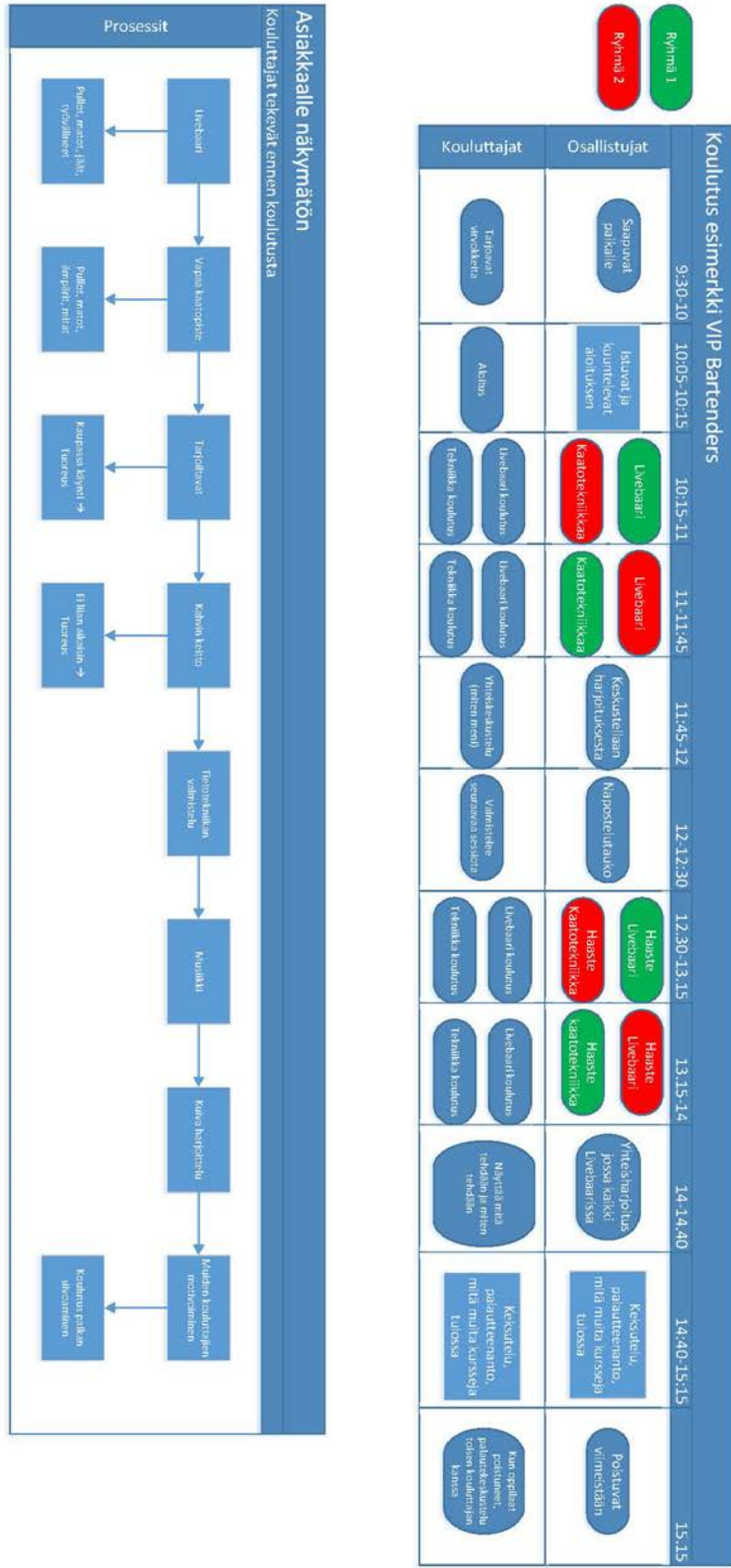
Mitä koulutustarpeita näet alalla tällä hetkellä? Millainen koulutustarve on tällä hetkellä?

Onko tämän hetken koulutustarjonnassa parannettavaa? Jos niin mitä?

Millainen on hyvä kouluttaja?

Millaista osaamista tulevilla baarimestareilla jotta heistä tulisi menestyjiä?

Liite 6: Esimerkkikoulutus blueprint





Me olemme Lauran ammattikorkeakoulun opiskelijoiden ja toteuttamne Vip Bartenders toimikunnan. Teemme kyselyä kinnostuttane ravintola-alan lisäkoulutukseen liittyen. Tarkoituksena on selvittää kinnostusta uudelle koulutuspaikalle. Kysely on täysin anonyymi eikä tietoja luovuteta kolmansille osapuolille. Kysely kestää nautunaman minuuttia.

1. Iäsi?

- 18-24  
 25-30  
 31-34  
 35-40  
 40+

2. Ravintola-alan koulutus? Jos mitään ei.

- Barmansterin EAT  
 Koki  
 Tarjoilija  
 Restonomi  
 Leipuri/Konditööri  
 Hoollitritkailija  
 Ei ole  
 Muu Mikä? \_\_\_\_\_

3. Työkokemus vuosina?

- 0-2  
 3-5  
 5-9  
 10-15  
 15+

4. Kuinka paljon olisit valmis sijoittamaan aikaaasi koulutukseen?

- 1-3pv.  
 3-5 pv.  
 Viikko  
 2 Viikkoa  
 Kunkaasi tai enemmän

Vipenders Oy  
 Mäkelininkatu 16 A 1-lrt.  
 FI-00010 HELSINKI  
 FINLAND

[www.vipbartenders.fi](http://www.vipbartenders.fi)  
[info@vipbartenders.fi](mailto:info@vipbartenders.fi)  
 tel. +358 (0)400 399 504  
 mobile +358 (0)44 344 3939



5. Tämän lisäksi työn kautta?

- Ravintolapääalikko  
 Yrittäjä  
 Vuoropäällikkö  
 Edustaja  
 Barmansteri  
 Opiskelija  
 Muu Mikä? \_\_\_\_\_

6. Mihin vuoden aikaan olisit kinnostunut koulutustunnuksaan?

- syksy  
 talvi  
 kevät  
 kesä

7. Mihin aikaan viikosta koulutus sopisi sinulle parhaiten?

- arkisin ma-pe 8-16 välillä  
 arki-illet ma-pe 16-21  
 viikonloppu zsmur la-su  
 viikonloppu illat la-su

8. Millaisia lisäkoulutusta haluaisit osallistuskokemuksesi?

- Kadun kaiken psykoneuromarkkinointi  
 Entrepreneurial Speed dating  
 Tuotekehitys Tuotekehitys  
 Mikrobiologia  
 Asiantuntijavaihtelu  
 Joten Muu, mikä? \_\_\_\_\_

9. Paljonko olisit valmis maksamaan tällaisesta kunnistista? \_\_\_\_\_ euroa päivää

Vipenders Oy  
 Mäkelininkatu 16 A 1-lrt.  
 FI-00010 HELSINKI  
 FINLAND

[www.vipbartenders.fi](http://www.vipbartenders.fi)  
[info@vipbartenders.fi](mailto:info@vipbartenders.fi)  
 tel. +358 (0)400 399 504  
 mobile +358 (0)44 344 3939