

**Oppaan suunnittelu ravintolajärjestyksenvalvontaan**

**Jukka Resimont, Tapani Temisevä**

**Degree in Hotel, Restaurant  
and Tourism Management**

**Opinnäytetyö**

**7.12.2010**

**Laurea-ammattikorkeakoulu**  
Leppävaara  
Turvallisuusalan koulutusohjelma

## **Tiivistelmä**

**HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu**  
Haaga  
Degree in Hotel, Restaurant and Tourism Management

Tapani Temisevä ja Jukka Resimont

### **Oppaan suunnittelu ravintolajärjestyksenvalvontaan**

Vuosi 2010 Sivumäärä 59

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on oppaan suunnittelu ravintolajärjestyksenvalvontaan. Työn on tilannut Ukemix järjestyksenvalvonta Oy, joka tulee käyttämään suunnitelmaa oppaan toteutuksessa. Opinnäytetyössä on yhdistetty ravintola- ja turvallisuusalan osaaminen.

Järjestyksenvalvojen ainoa varsinainen koulutus on lakisääteinen, 32 tuntia kestävä järjestyksenvalvojan peruskurssi. Kyseinen kurssi käsittelee pääosin lainsäädäntöä, eli järjestyksenvalvojan oikeuksia ja velvollisuuksia.

Järjestyksenvalvojan merkitys ravintolalle on kuitenkin enemmän kuin pelkkä lain velvoitteiden suorittaminen, ja ravintolan turvallisuudesta huolehtiminen. Yksityisen turvallisuusalan järjestyksenvalvojan työtehtävät voivat jopa painottua enemmän palvelun sujuvuuteen, kuin turvallisuuteen. Järjestyksenvalvoja on tärkeä osa ravintolan yrityskuvaa, joka muodostuu asiakkaiden tunteista, mielikuvista ja kokemuksista.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä tietoa siitä, mitä aihealueita oppaan tulisi sisältää ja mitä alueita siinä pitäisi erityisesti painottaa, jotta se vastaisi työelämän tarpeita. Suunnittelu aloitettiin kolmesta lähtökohdasta, jotka määrittävät oppaan sisältöä. Oppaan kohderyhmän mukaan opas tulee suunnitella toimimaan aikuisen itsenäisen opiskelun välineenä. Ensimmäinen lähtökohta suunnitteluun onkin teoria aikuisen oppimisesta. Toisena lähtökohtana on alaa ohjaava lainsäädäntö, jolle järjestyksenvalvojan työ perustuu. Kolmantena lähtökohtana on ravintola-alan näkökulma ja järjestyksenvalvonnan merkitys ravintolalle.

Suunnitelmaan on kerätty tietoa näistä kolmesta lähtökohdasta käsin. Aikuisen oppimisesta ja lainsäädännöstä on tietoa tarjolla runsaasti. Jotta ravintola-alan näkökulmasta ja ravintolajärjestyksenvalvonnan erityispiirteistä saataisiin tietoa, toteutettiin kysely alan ammattilaisilla.

Opinnäytetyön keskeisenä tuloksena on saatu tietoa siitä, mitkä osa-alueet järjestyksenvalvojan työssä ovat ravintolalle merkittäviä, ja mitä tietoja ja taitoja järjestyksenvalvoja tarvitsee vastatakseen työllään ravintolan monipuolisiin vaatimuksiin. Tulosten pohjalta on tehty alustava sisällysluettelo oppaaseen.

Asiasanat ravintolajärjestyksenvalvonta, yksityinen turvallisuusala, opas

**Laurea University of Applied Sciences**

Leppävaara

Security Management Programme

**Abstract**

**HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu**

Haaga

Degree in Hotel, Restaurant and Tourism Management

Tapani Temisevä and Jukka Resimont

### **Planning of a manual for restaurant security personnel**

Year	2010	Pages	59
------	------	-------	----

The purpose of this thesis is to plan a manual for restaurant security companies. The thesis was ordered by a company named Ukemix järjestyksenvalvonta Oy, which will use the plan when producing the manual. Restaurant and security business knowledge is combined in the thesis.

The only mandatory security personnel education in Finland is a 32 hour basic security personnel course, which mainly focuses on legislation. The course also deals with rights and responsibilities of the security personnel.

The significance of security personnel working in restaurants is greater than just application of law or maintaining order and security within the restaurant premises. The job description of an employee working for a private security company may emphasize fluent customer service more than security. The security company's employee is an important part of the restaurant corporate image, made up of customers' feelings, images and experiences.

The objective of the thesis is to collect information of which areas should be included and emphasized in the guide, in order to respond to the needs of the field. The planning of the thesis was based on three starting points, which defined the content of the manual. According to the target group of the guide, it should be a tool for autonomously learning, adult readers. The first starting point is based on learning theories of adults. The second starting point is the legislation ruling the security business. The third starting point is the perspective of the restaurant field and the significance of security personnel for restaurants.

Information was gathered considering these three starting points. There is a great deal of information available about adult learning, as well as about legislation. In order to obtain information about the restaurant field point of view, a questionnaire was prepared to restaurant and security professionals.

As a result of the thesis, information was collected of which areas of the security personnel's work is important for the restaurant, as well as what are the important skills that the security employee needs in order to fulfill the needs of the restaurants. Based on the results of the thesis, a preliminary table of contents for the guide has been produced.

**Key Words** restaurant security business, private security field, manual

## Sisältö

1	Johdanto.....	4
2	Aikuisen oppimisen teoriaa ja oppaan muoto.....	8
	2.1 Oppaan muoto .....	9
	2.2 Oppimisen haasteita .....	10
3	Ravintolajärjestyksenvalvonnan toimintaympäristöt.....	12
	3.1 Fyysisen toimintaympäristön kehitys .....	12
	3.2 Lainsäädännöllinen toimintaympäristö ja lakisääteiset koulutukset työhön.....	15
4	Ravintolan näkökulma järjestyksenvalvonnan merkityksestä.....	20
	4.1 Ravintolatoiminnan imago ja suunnittelu järjestyksenvalvonnan osalta.....	20
	4.2 Kyselylomakkeen laadinta ja vastaajien valinta.....	22
	4.3 Keskeiset tulokset .....	25
	4.3.1 Järjestyksenvalvojien vastaukset.....	26
	4.3.2 Ravintolapäälliköiden vastaukset .....	31
	4.3.3 Vastaajien esille nostamat keskeiset osa-alueet.....	33
5	Opinnäytetyön prosessikuvaus .....	36
6	Opinnäytetyön tulokset .....	40
7	Pohdinta.....	44
	Lähteet .....	46
	Julkaistut lähteet .....	46
	Kuviot ja taulukot.....	48
	Liite 1 Toimintaa ohjaava lainsäädäntö.....	49
	Liite 2 Kyselylomake.....	50
	Liite 3 Vastaajien esille nostamat keskeiset osa-alueet.....	51
	Liite 4 Alustava sisällysluettelo .....	53

# 1 Johdanto

Valitsimme opinnäytetyömme aiheeksi oppaan suunnittelun ravintolassa työskenteleville järjestyksenvalvojille. Syy ajatukseen löytyy alan tarpeesta saada yhtenäisiä ohjeistuksia, joilla voidaan paremmin suunnata ja kontrolloida palvelun tasoa. Nykyinen järjestyksenvalvojen koulutus ei myöskään vastaa työelämän monipuolisia vaatimuksia ja tarpeita, vaan alalle tarvitaan monipuolisempaa kirjallisuutta ja oman työn kehittämisen välineitä.

Järjestyksenvalvonta-alan keskeisin ongelma on sen kehittymättömyys. Alan yrityksiä on ollut suuremmissa mittakaavassa vasta noin kymmenen vuotta, ja suurin osa toimijoista on pienyrityksiä, toiminimillä työskenteleviä yksityisiä henkilöitä. Yhtenäistä ohjeistusta, tai koulutusohjelmaa ei ole saatavilla. Ainoa varsinainen koulutus on lakisääteinen, 32 tuntia kestävä järjestyksenvalvojan peruskurssi. Kyseinen kurssi käsittelee pääosin lainsäädäntöä, sekä järjestyksenvalvojan oikeuksia ja velvollisuuksia. Kurssi ei anna merkittävässä määrin eväitä järjestyksenvalvojana työskentelemiseen ravintolassa.

Tiukan alkoholilainsäädännön vuoksi Suomessa on järjestyksenvalvoja useissa erityyppisissä ravintoloissa, eikä ainoastaan yökerhoissa. Järjestyksenvalvojat toimivat ravintoloissa pääsääntöisesti ilta- ja yöaikaan, mutta joskus myös päivällä. Järjestyksenvalvojan ensisijainen tehtävä on taata asiakkaiden, sekä ravintolahenkilökunnan viihtyvyys ja turvallisuus.

Kuten tulemme tässä opinnäytetyössä huomaamaan, viihtyvyyteen ja turvallisuuteen vaikuttavat monet tekijät, eivätkä entisajan olettamukset ja ennakoasenteet järjestyksenvalvoja kohtaan ole enää kovin paikkaansa pitäviä suhteessa nykypäivän toimintaan. Ravintolan turvallisuudesta huolehtimisen lisäksi järjestyksenvalvojan tehtävät ovat alkaneet painottua asiakaspalveluun. Järjestyksenvalvonta tasapainottelee asiakaspalvelualan ja kontrollialan yhdistämisessä.

Vuonna 1999 säädettiin laki järjestyksenvalvojista, jossa muun muassa määriteltiin järjestyksenvalvojan koulutus. Kaikkien järjestyksenvalvojaksi aikovien tulee hyväksytysti suorittaa koulutus, ennen kuin voi hakea järjestyksenvalvojakorttia. Laki

selkeytti järjestyksenvalvojan vastuita ja velvollisuuksia, ja teki järjestysmiehistä järjestyksenvalvoja. Sosiaalisia taitoja on myös alettu korostaa. Olennaista on se, miten pystyy selviämään tilanteista puhumalla. Neuvoin, kehotuksin, käskyin -toimintamalli on siirretty viranomaispuolelta myös yksityiselle sektorille. Käytännössä järjestyksenvalvojen koulutus ei painota ennakointia ja pehmeitä keinoja (Korpinurmi 2009). Koulutuksessa toki kerrotaan lain sisältö ja henki, mutta opetuksen painopiste ja käytännön harjoitukset keskittyvät jo alkaneisiin kontaktitilanteisiin, joissa lievimpänä keinona on käskytyks.

Järjestyksenvalvojan harkintakyvyn kehittäminen on keskeistä. Helsingin Sanomissa haastateltu järjestyksenvalvoja kiteyttää asian seuraavasti: ”Lähiöbaareissa oppii vahtimestariksi. Kun olin yksin vastaamassa sekä narikasta, järjestyksestä että valvomassa ovella, sitä tiesi, että voi joutua pian heittämään niitä samoja kavereita ulos, joita juuri itse päästi sisälle.”

(Grönholm 2010.)

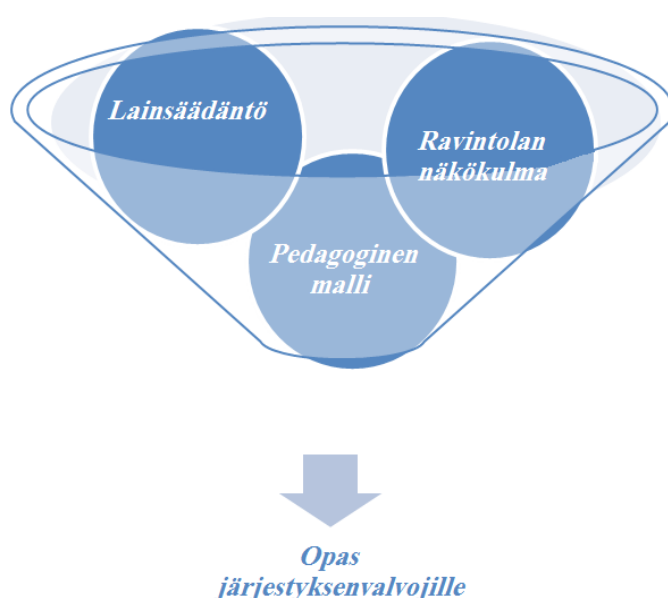
Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa tietoa helppolukuisen oppaan laatimiseksi ravintola-alan järjestyksenvalvontaan. Oppaan keskeisenä tehtävänä on helpottaa alalle tulemistä, sekä yhdenmukaistaa toimintatapoja järjestyksenvalvontalalla. Valmista opasta opinnäytetyön puitteissa ei tehdä, koska siitä on tarkoitus tulla Ukemix järjestyksenvalvonta Oy:n myyntituote, jota tullaan myymään Ukemix järjestyksenvalvonta Oy:n järjestämien järjestyksenvalvojakoulutuksien yhteydessä.

Opinnäytetyö on toteutettu turvallisuusalan tradenomiopiskelija Tapani Temisevän, sekä restonomiopiskelija Jukka Resimontin yhteistyönä. Opinnäytetyöstä saatavan tuotoksen tuottamisesta on tehty hankesopimus Ukemix Järjestyksenvalvonta Oy:n, sekä opinnäytetyöntekijöiden välillä. Opinnäytetyön osalta työnjako on seuraava: Tapani Temisevä perehtyy aiheeseen turvallisuusalan näkökulmasta ja Jukka Resimont ravintola-alan näkökulmasta. Tekijät refleктоivat ajatuksiaan ja jakavat tietoa jatkuvasti keskenään. Opinnäytetyössä ei ole selkeästi jaettuja osa-alueita tekijöiden välillä, vaan työtä tehdään yhteisesti kokonaisuutena.

Opinnäytetyössämme halusimme yhdistää ravintola- ja turvallisuusalan osaamista, ja suunnitella kolme eri näkökulmaa yhdistävän oppaan ravintolajärjestyksenvalvontaan.

Lähtökohtina työskentelyyn ovat alaa ohjaava lainsäädäntö, teoria aikuisen oppimisesta ja itseopiskelusta, sekä ravintola-alan kokeneiden työntekijöiden kokemukset ja mielipiteet.

Tiedonhankintamenetelmät olemme valinneet mahdollisimman tarkoituksenmukaisiksi. Aikuisen oppimisesta on saatavilla runsaasti tutkittua tietoa. Tätä osiota varten tutustuimme siis teorian tietoon aikuisen oppimisesta. Alaa ohjaavaan lainsäädäntöön tutustuimme, sekä lakitekstien muodossa, että lakia soveltavan kirjallisuuden muodossa. Lisäksi olemme haastatelleet Sisäasiainministeriön hyväksymää järjestyksenvalvojakouluttaja Korpinurmea. Kolmas näkökulmamme on ravintolan näkökulma. Tästä aiheesta emme löytäneet ajankohtaista luotettavaa tietoa, joten päädyimme toteuttamaan kyselyn ravintola-alan ammattilaisille. Kyselyn tuloksena saimme ajankohtaista tietoa alan haasteista ja kehittämiskohtaista. Olennainen tulos oli myös se, että vastaajat kokivat yleisesti alan kaipaavan lisää ohjeistuksia ja työn kehittämisen mahdollisuuksia, mihin tarpeeseen opas tulee vastaamaan. Vastauksissa korostui myös ravintolajärjestyksenvalvojen monipuolistuvan työnkuvan haasteet ja tasapainottelu turvallisuudesta huolehtimisen ja asiakaspalvelun välillä.



Kuva 1: Oppaan kolme lähtökohtaa (Resimont & Temisevä 2010)

Aiheemme rajataan käsittelemään järjestyksenvalvontaa ravintoloissa.

Yleisötilaisuuksiin, yleisiin kokouksiin ja muihin järjestyksenvalvojen toimintaympäristöihin ei oteta kantaa. Oppaan suunnittelu rajataan ensisijaisesti käsittelemään asiakaspalvelua ja turvallista työskentelyä, sekä tilanteiden ennakkointia. Voimankäyttöpuolen tekniikoiden esittelyä tai harjoituksia ei tulla korostamaan.



## 2 Aikuisen oppimisen teoriaa ja oppaan muoto

Vaikka tarkoituksenamme ei tämän opinnäytetyön myötä ole tehdä valmista opasta, olemme taustatiedoksi selvittäneet oppaan suunnitteluun liittyviä lähtökohtia.

Tavoitteena on tehdä oppaasta mahdollisimman toimiva ja helppolukuinen.

Lähtökohta on oppaan lukijoiden ja käyttäjien tarpeisiin vastaaminen (Rentola 1997, 20).

Perehdyttämisoppaan keskivertolukijaa on vaikea tarkkaan määritellä. Tästä johtuen pysyttelemme laajoissa kokonaisuuksissa, unohtamatta kuitenkaan, että opasta toteutettaessa pienetkin yksityiskohdat voivat vaikuttaa lukijan kykyyn omaksua siihen kirjattuja asioita. Tarkasteltaessa lukijoiden yhteisiä piirteitä, voidaan mainita ainakin se, että hän on:

- aikuinen
- suorittanut järjestyksenvalvojakurssin
- järjestyksenvalvojan töitä tekevä, tai kyseistä ammattia aloitteleva henkilö

Opas on ensisijaisesti tarkoitettu perehdytyksen tukemiseen, itseopiskeluun, sekä ammatissa kehittymisen työkaluksi. Perehdyttämisoppaan on oltava opettava ja uusia asioita valaiseva järjestyksenvalvonta-alalla aloitteleville henkilöille, mutta samalla ajatuksia ja itsetutkiskelua herättävä alalla pidempään olleille. Haasteena on siis tehdä mielenkiintoinen, asiapitoinen, sekä helppolukuinen perehdyttämisopas. ”Materiaali on parhaimmillaan sellaista, että se tuo lukijan ajatteluun jotain uutta. Se ei saa siis olla liian helppoa ja itsestään selvää, eikä myöskään liian vaikeaa ja monimutkaista.” (Kupias & Peltola 2009, 162.) Rentola (2002) toteaa, että ”on tärkeää tietää, mitä lukija tietää, sillä liikaa perusasioihin keskittyvä teksti tuntuu lapselliselta ja liian suurta tietämystä vaativa teksti vaikealta.”

Lukijoiden erilaisesta taustasta, koulutuksesta ja työkokemuksesta johtuen olemme pyrkinneet löytämään eräänlaisen kultaisen keskitien perehdyttämisoppaan laatimisessa. Liian helppo opas saattaa turhauttaa lukijan, tai lukemisen tuloksena voi olla tunne, ettei uutta tietoa ole saatu. Aikaa ja vaivaa on vain valunut hukkaan. Toisaalta liian vaikealukuinen opas voi myös olla turhauttava; lukijalle voi tulla tunne, että kirjoitettu teksti on kaukaista, omassa työssä vaikeasti hyödynnettävissä olevaa tietoa.

## 2.1 Oppaan muoto

Kuvien käyttäminen oppaassa saattaa joiltain osin olla tarkoituksenmukaista. Kuitenkin mielestämme johdonmukainen, helppolukuinen teksti on tärkeämpää kuin ”kivannäköinen kuvakirja”. Yksinkertainen on kaunista, mikä tässä tapauksessa tarkoittaa helppolukuista. Perehdyttämisoppaassa korostamme asioita lähtökohtaisesti vain fonttikoolla, lihavoittamisella, kursivoimalla, sekä alleviivauksin.

### **Multiprintin suositukset:**

- nidottu, koko A5 (helppo kuljettaa)
- vihkomallinen, selästä taitettu
- 20 -30 sivua
- kansi paksummasta materiaalista, ei laminoitu teknisistä syistä.
- pehmeät kannet (kustannussyistä)

Hinnat, 500 kpl:

- 1-väripainatus, värillisellä kannella: kansi 160 g/m<sup>2</sup>, sisäsivut 80 g/m<sup>2</sup>, 250€ + alv
- 4-väripainatus kanteen, 160 g/m<sup>2</sup>, sisäsivut mv, 80 g/m<sup>2</sup> , 359€ + alv

Kuva 2: Multiprintin suositukset (Yliluoma 2009).

Oppaan kooksi valitaan A5-malli. Se on helppo kuljettaa ja on hinnaltaan edullinen. Tehtyjen kustannusselvitysten perusteella päädyimme mustavalkoiseen sisältöön ja 1-värisen painatukseen värillisellä kannella. Myös paperilaadun valinta on olennainen kustannuksia aiheuttava tekijä. (Yliluoma 2009.)

## 2.2 Oppimisen haasteita

On tärkeätä pitää mielessä tavoitteemme: helppolukuisen oppaan luominen aikuisten käyttöön järjestyksenvalvonta-alalla. Opas on itsessään staattinen ja jokainen lukija määrittää omista lähtökohdistaan sen sisällön. Ideaalitalanne olisikin, jos oppaan laatimisen lisäksi järjestettäisiin vuorovaikutuksellisia koulutuksia oppaassa käsiteltyjen asioiden läpikäymiseksi. Lähtökohtaisesti osaaminen syntyy opiskelijan ja opettajan yhteistyönä, eikä kukaan voi suoranaisesti tuottaa osaamista toiselle (Alaoutinen, Bruce, Kotivirta, Kuisma, Laihanen, Muukkonen, Nurkka, Riekko, Tervonen & Virkki-Hatakka 2009, 5). Jostain on kuitenkin aloitettava, ja oppaan laatiminen on näkemyksemme mukaan askel oikeaan suuntaan.

”Meillä aikuisilla on jo omat, vakiintuneet tapamme ja käsityksemme.” (Rogers 2001,19.) Perehdyttämisoppaan lukijakunta tulee olemaan erilaista niin kokemukseltaan, koulutukseltaan, kuin muilta taustoiltaan. Pyrkimyksemme on tehdä perehdyttämisopas, joka herättäisi niin kokeneenkin järjestyksenvalvojan, kuin aloittelevan henkilön mielenkiinnon. Jos onnistumme saamaan lukijan kyseenalaistamaan omat käsityksensä, osa tavoitteestamme on saavutettu. Alaoutisen ym. (2009, 8) mukaan ihmisellä on luontainen asioiden ymmärtämiseen ja oppimiseen ja ihminen oppii koko elämänsä ajan. Oppiminen on tietoista ja tavoitteellista, mutta myös tiedostamatonta ja tapahtuu itsestään (Alaoutinen ym. 2009, 8). Kohderyhmän motivoiminen on tärkeää. Oppaan alussa on jo tärkeää ohjata lukijan ajattelua siten, että hän hyötyy oppaan lukemisesta.

Ihmisen lyhytmuisti heikkenee iän myötä ja lyhytmuistin merkitys onkin yksi harvoja tekijöitä, jonka suhteen lasten ja aikuisten oppiminen eroaa toisistaan. Kun ikäännymme, lyhytmuistimme häiriintyy aiempaa herkemmin, jolloin unohdamme esimerkiksi puhelinnumeron saman tien, kun olemme katsoneet sen puhelinluettelosta. (Rogers 2001, 34.) Perehdyttämisoppaassa pyrimme välttämään lyhytmuistia vaativaa

tietoa kuten numeroita, päivämääriä tai tarpeettomia lakipykälä. Suosimme mieluummin selkeää tekstiä, käytännön esimerkkejä, sekä mahdollisia ratkaisuja ongelmatilanteisiin.

Aikuisia motivoi parhaiten oppimisesta saatu käytännön hyöty. Toki on olemassa ihmisiä, jotka haluavat oppia vain oppimisen takia, mutta useimpia aikuisia motivoi parhaiten ajatus sellaisista taidoista ja tiedosta, joita he voivat hyödyntää käytännössä. (Rogers 2001, 40.) Sortumatta lukijoiden aliarvioimiseen, pyrimme tekemään perehdyttämisoppaasta mahdollisimman maanläheisen ja helppolukuisen. Perehdyttämisopas pitää olla ymmärrettävissä niin ammatillisesti kokeneelle, kouluja käyneelle, varttuneemmalle, kuin työuransa alkavalle, vähemmän opiskelleelle ja nuoremmalle lukijalle. Ollakseen motivoiva, oppaan tulee sisältää käytännön esimerkkejä ja ratkaisuehdotuksia.

Oppimistuloksiin vaikuttavat luonnollisesti lukijoiden käsitykset oppimisesta, sekä heidän välisensä erot. Opiskelijat suuntautuvat opiskeluun ja oppimiseen erilaisten oppimisstrategioidensa pohjalta. Pintasuuntautunutta opiskelustrategiaa voi yleisesti ottaen ilmetä opiskelijan toiminnassa erityisesti silloin, kun opiskelu on jotenkin pakollista. Opettajan tulisi aina pyrkiä ohjaamaan opiskelija syväsuuntautuneeseen strategiaan. (Alaoutinen ym. 2009, 10-11.) Koska opas on tarkoitettu itseopiskeluun ja vapaaehtoiseen oman työn kehittämiseen, voimme olettaa lukijan omaavan syväsuuntautuneen opiskelustrategian.

Jotta lukijan mielenkiinto pysyy yllä, on tärkeää määritellä ja rajata heille olennaisin tieto. Oppaan sisällön rajaamisessa voidaan esimerkiksi hyödyntää niin sanottua ydinainesanalyysia, jolla voi tutkia ja eritellä opetettavan materiaalin tärkeyttä. Oppaan sisältö voidaan jakaa 1. ydinainekseen (must know), 2. täydentävään tietouteen (should know) ja 3. erityistietämykseen (nice to know). (Alaoutinen ym. 2009, 15)

### 3 Ravintolajärjestyksenvalvonnan toimintaympäristöt

Turvallisuusala ja ravintola-ala Suomessa ovat kehittyneet kahden viimeisen vuosikymmenen aikana rajusti. Myös ravintolajärjestyksenvalvonnassa on tapahtunut monia mullistuksia kahdeksankymmentäluvulta tähän päivään. Vanha järjestysmiesnimike on muuttunut järjestyksenvalvojaksi, ja samalla on selkiytetty järjestyksenvalvojan asemaa, oikeuksia ja kelpoisuusvaatimuksia.

Verrattuna muuhun turvallisuusalaan järjestyksenvalvonta-ala on edelleen kehittämätöntä. Alan yrityksen perustaminen ei ole luvanvaraista toimintaa, niin kuin esimerkiksi vartioimisliiketoiminta on (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 282/2002). Tästä johtuen alalla on satoja pieniä ja keskisuuria yrityksiä, jotka tarjoavat palveluitaan eri asiakasryhmille. Vuosituhannen vaihteessa ravintolamaailmassa alkoi ulkoistamissuuntaus ja monessa yrityksessä niin sanotut tukitoiminnot, kuten siivous ja järjestyksenvalvonta, ulkoistettiin. Nykyisin enää harvalla ravintolalla on järjestyksenvalvojat omilla palkkalistoillaan. (Korpinurmi 2009.)

Järjestyksenvalvonta-alan lyhyestä historiasta ja säätelämättömästä toiminnasta johtuen, alasta on hyvin vähän tutkittua tietoa. Ainoat alaa koskevat teokset ovat laintulkintaa käsitteleviä kirjoja, joissa enemmänkin kerrotaan yleisesti ottaen niin sanotun kontrollialan tekijöiden oikeuksista ja velvollisuuksista.

#### 3.1 Fyysisen toimintaympäristön kehitys

”Suomalaisten suhteessa ravintolaan on jotakin poikkeavaa muihin eurooppalaisiin verrattuna. Ravintola on paikka, jota on pelätty, jonne haluttu, jonne on päästy tai jonne ei ole päästy.” (Sillanpää 2002, 11.) Suomalainen ravintolakulttuuri ja siihen liittyvä alkoholipolitiikka on vaihdellut vuosikymmenien saatossa. Suomalaista alkoholipolitiikkaa ohjaa tavoite alkoholinkäytön haittojen minimoimisesta. Suomalaista nykyistä alkoholipolitiikkaa on esimerkiksi alkoholin verotuksesta tehdyt päätökset, alkoholin markkinoinnin rajoittaminen, alkoholin myyntiajan rajoittaminen ja alkoholin myynnin monopolisoiminen.

Suomessa ravintolakulttuuri oli 1800-luvulla hyvinkin vapaamielistä. Vahtimestareita eli ovimiehiä oli ravintoloiden ovilla, mutta heidän tehtävänään oli ensisijaisesti vahtia asiakaskunnan sopivuutta. Sopivampi nimike olikin säätyoliisi, asiakkaan päihtymyksen valvominen ei ollut ensisijainen tehtävä. Luokkayhteiskunnassa oli omat ravintolat eri säädyn asiakkaille. (Sillanpää 2009.)

1800-luvun loppupuolella alkoi kukoistaa raittiusliike, joka tiukensi suhtautumista alkoholiasioihin. Vaikutukset näkyivät ensin niin sanotuissa kansanravintoloissa, ja laajenivat sittemmin kaikkiin ravintoloihin. Kieltolaki astui voimaan kesäkuussa 1919 ja päättyi huhtikuussa 1932. Laki kielsi alkoholin myymisen, valmistamisen, kuljetuksen ja varastoinnin. Kieltolain päättyttyä alkoholin valmistamisen ja myynnin yksioikeus annettiin valtion omistamalle Alkoholiliikkeelle. Alkoholin myymisestä ja anniskelusta tuli kieltolain jälkeen luvanvaraista, tarkkaan valvottua toimintaa. Vahtimestarin tehtävä muuttui alkoholin nauttimista vahtivaksi kieltolain jälkeen. (Sillanpää 2009.)

Ensimmäinen maininta järjestysmiehistä oli vuonna 1924 asetuksessa julkiset huvit maaseudulla (Kerttula 2010, 86). Ensimmäisen kerran sana järjestysmies esiintyi laissa vuonna 1930, jolloin säädettiin laki huvitilaisuuksien järjestysmiehistä (169/1930).

1950-luvulle tultaessa ravintoloiden valvonta ja alkoholin myynnin säännöstely olivat tiukimmillaan ja ravintoloiden määrä pienimmillään (Sillanpää 2002, 91). Vuoden 1952 olympialaisia voidaan pitää merkittävänä käännekohtana:

Tieto Suomen vuoden 1952 olympialaisten isännyydestä sai ravintoloitsijat ja muut sidosryhmät ponnistelemaan majoitus- ja ravitsemisalalan kohentamiseksi. Henkilökunnan ja ravintoloitsijoiden tasoa pyrittiin nostamaan. Myös alkoholipolitiikka lieventyi jonkin verran, sillä baarituolit ja tiskiltä tarjoilu sallittiin kesäkuussa 1952. (Sillanpää 2002, 88. )

Huomattava muutos tapahtui vuonna 1962, jolloin Alkoholiliike päätti lisätä olut- ja kansanravintoloiden määrää. Alko aloitti olutravintolakokeilun 1963.(Sillanpää 2002, 94.)1960-luvulla luokkayhteiskunnan rajat alkoivat hävitä ja ravintoloissa kävi asiakkaita kaikista yhteiskuntaluokista (Sillanpää 2002, 115).

1970-luvulle tultaessa ravintoloiden määrä oli kasvanut huomattavasti ja alkoholin kulutuksen määrä kasvoi. Naisten juominen lisääntyi ja naiset muodostuivat tavalliseksi osaksi ravintoloiden asiakaskuntaa. Alkoholin käyttö arkipäiväistyi ja ravintola-alalle alkoi muodostua suurempia yrityksiä ja ketjuja. (Sillanpää 2002, 135–160.)

Ravintolakulttuurin arkipäiväistymisestä huolimatta monissa ravintoloissa oli esimerkiksi tiukat pukeutumissäännöt, joiden valvominen oli vahtimestareiden työtä. Vahtimestarit olivat pakollisia ravintoloissa vuoteen 1986 asti. (Sillanpää 2009.)

1980-luvulla ravintolakulttuuri vapautui entisestään ja myös Alkon asettamat vaatimukset ravintolatoiminnalle helpottuivat. Ravintoloilla oli esimerkiksi ennen pitänyt olla hovimestari, vahtimestari ja viinikassa, mutta enää Alko ei edellyttänyt näiden olemassaoloa. Asiakkaat saattoivat kokea hovimestareiden ja vahtimestareiden poistumisen myönteisinä asioina. (Sillanpää 2002, 197.) Asiakkaat olivat tottuneet pitämään molempia ammattiryhmiä säännöstelykauden kummajaisina, jotka olivat valvoneet heidän käyttäytymistään. Eräs ravintoloitsija oli poistanut 1980-luvulla vahtimestarin ravintolastaan, jonka seurauksena asiakkaiden käyttäytyminen oli muuttunut paljon hillitymmäksi. Varsinkin vahtimestareista oli monilla asiakkailla erittäin negatiivinen mielikuva. (Sillanpää 2002, 197.) Heikkilä kiteyttää mielikuvan sanoin ”Enää ei suomalainen ravintolakulttuuri ole sitä, että portsari seisoo ovella eikä päästä ketään sisään.” (Heikkilä 1988.) Jotkut asiakkaat kokivatkin vahtimestarit vain sivistymättömien asiakkaiden paimentajina, joiden läsnäolosta sivistyneenä itseään pitävät asiakkaat loukkaantuivat. Uuteen keskiluokkaan kuuluva mies kuvasti vahtimestareiden tarpeellisuutta seuraavalla tavalla:

Kyllä se on sellainen ammattikunta, joka joutaisi työttömäksi vaikka heti. Vaikka kyllä kai noissa jossakin, sanotaan alle keskiluokan paikoissa niitä saa olla. Se kantajengi niissä on yleensä niin totaalaisesti kännissä, että niissä ymmärtää kaksikin portsaria. Pysyypähän edes jonkinlainen järjestys. (Sillanpää 2002, 197.)

1980- ja 1990-luvuilla, ravintoloiden vahtimestareiksi ilmestyi nuoria, vahvoja, voimailulajeja harrastavia miehiä. Ikävä kyllä, monella tämän aikakauden vahtimestarilla ei ollut minkäänlaista käsitystä asiakaspalvelusta. (Sillanpää 2009.) Niin sanottujen bodareiden esikuvat tulivat Amerikasta ja amerikkalaisista elokuvista. Isojen miesten

ihannointi oli osa ajankuvaa, ei vain vahtimestareiden ilmiö. (Luoma 2008, 36.)

Risto ”Kuuno” Väntar teoksessa *Poket* kertoo:

Vanhat stadin portsarit oli kyllä sellaisia karjuja, että ne ei seisoi päivääkään nykykuppiloiden ovilla. Ne ei mielistellyt ketään. Ne otti sisään ketä niitä huvitti, ja jos naama ei miellyttäny, se oli siinä. Vielä 80-luvun alussa asiakkaila ei ollut valitusoikeutta. (Luoma 2008, 66.)

Vuonna 1999 säädettiin laki järjestyksenvalvojista, jossa muun muassa määriteltiin järjestyksenvalvojan koulutus, oikeudet ja velvollisuudet. 2000-luku onkin ollut positiivisen kehityksen aikaa. Monet ravintolat ovat ulkoistaneet järjestyksenvalvontatoiminnan, jonka seurauksena tarjonta ja kilpailu ovat lisääntyneet, tuoden laajemman ja laadukkaamman järjestyksenvalvontatoiminnan monen ravintolan ulottuville (Korpinurmi 2009). Nykypäivänä järjestyksenvalvojien suureen määrään ja näkyvyyteen on monia syitä. Päällimmäisenä on Suomen alkoholilainsäädäntö, jonka mukaan alle 18-vuotiaalle ei saa myydä tai anniskella alkoholijuomia, sekä suomalainen ravintola- ja juomakulttuuri. Järjestyksenvalvojia on monen tyyppisissä ravintoloissa ja työnkuva on monipuolistunut. Ravintoloiden määrän kasvaessa ravintolat joutuvat kilpailemaan myös esimerkiksi asiakaspalvelun laadulla. Näin myös järjestyksenvalvojan työnkuva on muuttunut valvovasta palvelevaksi.

### **3.2 Lainsäädännöllinen toimintaympäristö ja lakisäätteiset koulutukset työhön**

Tänäkin päivänä anniskeluun ja sen valvontaan liittyy lakeja ja säännöksiä, joiden noudattamiseksi ravintolan on tarpeellista käyttää järjestyksenvalvojia (Liite 1. Toimintaa ohjaava lainsäädäntö). Anniskelupaikassa tulee toiminnan laajuus ja laatu huomioon ottaen, olla riittävästi henkilökuntaa, tehokkaan valvonnan ja järjestyksenpidon toteuttamiseksi. Lupaviranomaiselle tulee esittää henkilökunnan määrää ja tehtäviä koskeva suunnitelma (Alkoholilaki 1143/1994).

Keskeistä toimintaa ohjaavaa lainsäädäntöä ovat muun muassa laki majoitus- ja ravitsemusliikkeistä (308/2006), sekä laki järjestyksenvalvojista (533/1999). Niissä säädetään järjestyksenvalvojan oikeuksista ja velvollisuuksista, muun muassa siitä, missä



tilanteissa järjestyksenvalvojilla on oikeus evätä henkilön pääsy alueella, tai mitä asioita anniskelupaikassa tulee ottaa huomioon toimintaa suunniteltaessa ja ylläpidettäessä.

Alkoholianniskeluluvat myöntää Suomessa Aluehallintovirasto. Aluehallintovirastoja on Manner-Suomessa kuusi. Virastot edistävät perusoikeuksien ja oikeusturvan toteutumista, peruspalvelujen saatavuutta, ympäristönsuojelua, ympäristön kestävästä käytöstä, sisäistä turvallisuutta, sekä terveellistä ja turvallista elin- ja työympäristöä. (Aluehallintovirasto 2010.)

Anniskelulupia myönnettäessä Aluehallintovirasto saattaa vaatia ravintolalta suunnitelman järjestyksenvalvonnan toteuttamisesta. Renströmin (2009) mukaan erityisesti anniskelun jatko-aikaa kello 02.30 tai kello 03.30 asti haettaessa, ravintolalta vaaditaan järjestyksenvalvontaa. Järjestyksenvalvojen määrään vaikuttavat ravintolan tyyppi, sijainti ja koko, sekä fyysiset puitteet. Myös poliisin mielipide asiaan vaikuttaa; poliisi saattaa omalta osaltaan vaatia tietyn määrän järjestyksenvalvojia, perustuen ravintolan aikaisempaan hälytyskäyntihistoriaan. Kysyttäessä montako järjestyksenvalvojaa suhteessa asiakasmäärään tulee olla, saimme vastaukseksi, että jokainen tapaus käsitellään erikseen. (Renström 2009.)

Toimiva järjestyksenvalvonta, ja sen kautta järjestyshäiriöiden määrän minimointi ovat siis ravintoloille tärkeitä. Anniskeluluvat voidaan pahimmassa tapauksessa peruuttaa, sekä anniskelulupien saaminen jatkossa voi hankaloitua, jos ravintolassa on ollut toistuvasti järjestyshäiriöitä. (Renström 2009.) Risto ”Kuuno” Väntar teoksessa *Poket* kuvailee ristiriitaa:

Toinen iso ongelma pääkaupunkiseudulla on ravintoloissa tapahtuvien järjestyshäiriöiden valvonta. Lain mukaan portsari on tehnyt työnsä hyvin, jos hän ilmoittaa poliisille kaikista ravintolassa tapahtuneista järjestyshäiriöistä. Ongelma on vaan siinä, että poliisi raportoi ilmoituksista edelleen lääninhallitukselle, joka puolestaan voi evätä ravintolalta esimerkiksi jatkoaikaluvat, jos häiriöitä on tapahtunut liian usein. (Luoma 2008, 74.)

Seuraamuksena anniskelusäädösten rikkomisesta voi olla huomautus, kirjallinen varoitus, lisäehtojen asettaminen tai anniskeluajan, anniskelualueen ja anniskeltavien alkoholilajien supistaminen. Kovin seuraamus on anniskeluluvan peruuttaminen joko määräajaksi tai pysyvästi. Myös poliisi voi keskeyttää anniskelun tilapäisesti, jos järjestyksen ylläpitäminen niin vaatii. (Alkoholilaki 1143/1994.)

Järjestyksenvalvojalla tarkoitetaan käsittelemässämme ympäristössä järjestyksenvalvojalaisissa määriteltäjä järjestyksenvalvojaa. Järjestyksenvalvojalain mukaan järjestyksenvalvojaksi voidaan hyväksyä henkilö, joka on täyttänyt 18 vuotta, tunnetaan rehelliseksi ja luotettavaksi ja on henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan sopiva. Hänen täytyy olla myös hyväksytysti suorittanut sisäasiainministeriön määrittämät vaatimukset täyttävän koulutuksen. Koulutus sisältää muun muassa järjestyksenvalvojatoimintaan, järjestyksenvalvojan tehtäviin, sekä järjestyksenvalvojan oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvät opetusaiheet. Järjestyksenvalvojaksi hyväksyy hakijan kotikunnan poliisilaitos, enintään viideksi vuodeksi kerrallaan. (Laki järjestyksenvalvojista 533/1999.)

Oppaan sisältöä pohtiessa on tärkeä pitää mielessä kohderyhmämme sekä tehdyt rajaukset: Opas on tarkoitettu itseopiskeluun, aikuiselle, järjestyksenvalvoajakurssin suorittaneelle henkilölle joka työskentelee, tai tulee työskentelemään järjestyksenvalvojana ravintolassa. Opas tulee siis tukemaan ammatillista osaamista ja kehittymistä työssä. Aluksi oli tarpeen selvittää kohderyhmämme minimikoulutus.

Järjestyksenvalvojan peruskoulutus kestää 32 tuntia ja sen sisältö on Sisäasiainministeriön määrittelemä. Koulutus sisältää tarpeellisia osa-alueita järjestyksenvalvojan tehtävistä, oikeuksista ja velvollisuuksista (Laki järjestyksenvalvojista 533/1999.)

Koulutuksessa tutustutaan eri toimialueisiin, esimerkiksi yleinen kokous ja yleisötilaisuus. Koulutuksessa tuodaan esille tietoa erilaisten tapahtumien ja tilaisuuksien järjestämisestä, ja niissä järjestyksenvalvojana toimimisesta, ilmoitusvelvollisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista ja millä tavoin eri toimialueet poikkeavat järjestyksenvalvonnan kannalta toisistaan oikeuksien ja velvollisuuksien osalta. Eri toimialueisiin tutustumisen jälkeen koulutuksessa käydään läpi ihmisten

perusoikeuksia. Tämä on tärkeää, koska aina kun järjestyksenvalvoja ryhtyy toimenpiteeseen, hän samalla puuttuu ihmisen perusoikeuksiin. (Korpinurmi 2009.)

Koulutuksessa tutustutaan yleisimpiin rikoksiin, joita järjestyksenvalvoja saattaa kohdata arjen työssään. On syytä tietää millaisia rangaistuksia eri rikoksista voi seurata ja minkä kaltaisin oikeuksin niihin voi, tai ei voi puuttua. Henkilön ja tavaroiden tarkastus kuuluu eräisiin järjestyksenvalvojan oikeuksiin, täten alue käydään läpi sekä teoriassa, että käytännön harjoitusten kautta. Järjestyksenvalvojan koulutuksessa käydään myös läpi jokamiehen oikeuksia, koska järjestyksenvalvojan tulee tiedostaa, että hän voi tietyissä tilanteissa toimia jokamiehen oikeuksin. Tämä silloin, jos järjestyksenvalvontaa säätelevästä lainsäädännöstä ei löydy kohtia, jotka määrittelisivät miten erinäisissä tilanteissa tulee toimia. Koulutuksessa tutustutaan myös päihdeaineisiin ja käydään läpi yleisimpien huumausaineiden tunnusmerkit, niistä aiheutuva käyttäytyminen ja opetellaan miten tunnistaa huumausaineita käyttävä henkilö. (Korpinurmi 2009.)

Koulutukseen on myös sisällytetty voimankäytön käytännön osuus, jossa harjoitellaan erilaisia kuljetus-, ja hallintaotteita, sekä maahanvientejä, opetellaan sijoittumaan oikein asiakkaaseen nähden ja varautumaan voimankäyttöön huomiota herättämättä. Peruskoulutuksen jälkeen järjestyksenvalvojalla on oikeus kantaa työtehtävissään mukana patukkaa, käsirautoja ja nippusiteitä. Voimankäyttöharjoitukset kohdistuvat myös osaltaan näiden välineiden käytännön harjoituksiin, sekä niiden ominaisuuksien tutustumiseen. Koulutukseen sisältyy myös osio palo-, pelastus, sekä hätäensiavusta. Kyseisiä osa-alueita voivat kouluttaa ainoastaan pelastusviranomaiset, sekä terveydenhuollon ammattilaiset, muun muassa Suomen punainen risti. (Korpinurmi 2009.)

Koulutukseen sisältyy loppukoe, jossa on monivalintatehtävä, sekä kaksi essee-tehtävää. Koulutuksessa hyväksytyksi tulemiseksi vaaditaan vähintään 38/50p monivalintatehtävästä, sekä molemmista esseetehtävistä 1/5p. Järjestyksenvalvojan peruskoulutuksen hinnat vaihtelevat 120€ - 300€ välillä. Järjestyksenvalvojan kertauskoulutuksen hinnat vaihtelevat 80€ - 140€ välillä. Voimankäytön lisäkoulutukset maksavat 80€ - 150€ ja kaasusumutinkoulutukset 80€ - 150€. Lisäksi viranomaismaksuja menee järjestyksenvalvojaksi hyväksymisestä 31€,

järjestyksenvalvojakortin kaksoiskappaleesta 25€ ja kaasusumutinluvasta 25€. Maksut maksetaan paikallispoliisille lupia haettaessa. (Korpinurmi 2009.)

Järjestysvalvontakoulutus ei siis ole maksutonta, se on melko laaja ja siihen menee aikaa. On haastavaa olla niinkin isojen kysymysten, kuin ihmisten perusoikeuksien äärellä. Koulutuksessa on kyllä mahdollisuus oppia perustiedot useista eri osa-alueista, mutta sen puutteena on selkeästi se, ettei niissä riittävässä määrin avata sitä, miten näitä annettuja oppeja on syytä toteuttaa käytännössä. Näemme, että juuri tämän puutteen korjaamiseen on opasta laadittaessa paneuduttava.

## 4 Ravintolan näkökulma järjestyksenvalvonnan merkityksestä

Edellisissä kappaleissa on avattu ravintolaa järjestyksenvalvonnan toimintaympäristönä, sekä niitä lakeja, jotka ohjaavat järjestyksenvalvojan toimintaa ravintolassa.

Järjestyksenvalvojan merkitys ravintolalle on kuitenkin enemmän, kuin pelkkä lain velvoitteiden suorittaminen ja ravintolan turvallisuudesta huolehtiminen. Paasosen (2008, 46) mukaan yksityisen turvallisuusalan järjestyksenvalvojan työtehtävät voivat jopa painottua enemmän palvelun sujuvuuteen kuin turvallisuuteen. Yrityskuvalla Paasonen (2008, 42) tarkoittaa kohderyhmän käsitystä yrityksestä, se on yleisvaikutelma, joka muodostuu tunteista, mielikuvista ja kokemuksista. Järjestyksenvalvoja on tärkeä osa ravintolan yrityskuvaa, sillä hän on usein ensimmäinen henkilö, jonka asiakas kohtaa saapuessaan ravintolaan, sekä viimeinen, jonka asiakas kohtaa poistuessaan ravintolasta.

### 4.1 Ravintolatoiminnan imago ja suunnittelu järjestyksenvalvonnan osalta

Ravintoloiden imago on ristiriitainen. Ravintola-alasta sekä alan yrityksistä kirjoitetaan mediassa vähän. Syynä on ravintola-alan pienuus verrattuna esimerkiksi teollisuuteen.

Valtaosa median huomiosta ravintola-alaa kohtaan on luonteeltaan kielteistä.

Iltapäivälehtien kirjoitukset käsittelevät usein väkivaltatekoja, ravintolarajoituksia, sekä onnettomuuksia. Yleinen mielikuva on, että järjestyshäiriöt ovat lisääntyneet.

Järjestyksenvalvojat pyrkivät ennaltaehkäisemään järjestyshäiriöitä. Asiakkaan pääsyn epääminen ravintolaa, tai asiakkaan ravintolasta poistaminen voi johtaa sanalliseen vastustamiseen, uhkailuihin, ja jopa pahoinpitelyihin. Pahimmillaan ravintoloista on tullut hengenvaarallinen ympäristö niin asiakkaille, kuin työntekijöillekin. Artikkeleissa ei välttämättä mainita ravintolan nimeä, mutta ne herättävät mielikuvia, että ravintoloissa on yleisesti huono turvallisuuden taso. Näiden mielikuvien mukaan ravintoloissa tapellaan, ja rikkinäiset lasipullot, nyrkit ja kalusteet viuhuvat. Mielikuvissa ravintolat juottavat asiakkaat humalaan välittämättä heistä. (Heikkinen, Jaakonaho, Kortelampi 2003, 14–15.)

Suomessa järjestyshäiriöt saattavat siis pilata ravintolan maineen. Toinen tapa, jolla ravintolan hyvää mainetta joko edistetään, tai estetään, on asiakkaiden omat kokemukset ja niiden jakaminen muiden ihmisten kanssa. Toistuvat järjestyshäiriöt, ja niiden mukanaan tuoma turvattomuudentunne ravintolan muille asiakkaille, leviää nopeasti ihmisten keskuudessa. Vaikka esimerkiksi Helsingin kokoisessa kaupungissa on paljon ravintoloita, ei maineen menettämislle kovan kilpailun takia ole varaa. Hyvä järjestyksenvalvonta voi omalla toiminnallaan kohottaa ravintolan profilia, aivan samalla tavalla kuin toimimaton järjestyksenvalvonta voi olla erittäin huono käyntikortti ravintolalle.

Ravintolan maine ei koostu pelkästään järjestyshäiriöiden eliminoimisesta, vaan ihmisten luomiin mielikuviin ja saatuihin kokemuksiin voidaan vaikuttaa myös järjestyksenvalvonnan tarjoamalla lisäpalveluilla, kuten vaatesäilytyksellä, taksin tilaamisella ja muilla asiakaspalvelun muodoilla. Järjestyksenvalvontaa tuottava yritys voi olla lisäpalvelu ravintolalle ravintolasalin siistinä pitämisen, sekä asiakkaiden ohjaamisen ja opastamisen näkökulmasta.

Suunniteltaessa järjestyksenvalvontaa ravintolaan on kiinnitettävä huomiota väkivallan eri ilmenemismuotoihin. Niitä ovat muun muassa henkinen ja fyysinen uhkailu, fyysinen kiinnikäyminen, uhkailu lyömä-, pisto-, viilto-, tai ampuma-aseilla ja väkivalta asiakkaiden välillä (Huhtala 2004, 93–99). Ravitsemisalan työntekijät ovat yksi esimerkki niistä ammattikunnista, jotka joutuvat kohtaamaan edellä mainittuja väkivallan muotoja, ja selviytymään niistä päivittäisessä työssään (Huhtala 2004, 5). Ravintoloitsijan tulee harkita vaihtoehtoa, jossa myös ravintolahenkilökunta suorittaa järjestyksenvalvojakoulutuksen, jolloin työntekijän asema konfliktitilanteissa olennaisesti muuttuu. Mikäli järjestyksenvalvojakoulutus on käyty, väkivaltatilanteissa seuraukset ovat hyökkääjän kannalta merkittävästi kovemmat. Kyse ei enää ole tavanomaisesta pahoinpitelystä, joka voisi kohdistua kehen tahansa kadulla kävelijään. (Huhtala 2004, 115–116.)

Kartoitettuaan järjestyksenvalvontatoiminnan tarpeellisuuden, ravintolan tulee päättää hankkiiko se palvelun ostopalveluna, vai itse palkkaaman henkilöstön voimin. Uutta ravintolaa suunniteltaessa tulee ottaa huomioon, mihin muun muassa vaatesäilytys sijoitetaan, ja mikä on tarkoituksenmukainen toimintatapa asiakkaiden tullessa

ravintolaan, ja lähtiessä sieltä. Markkinoinnin näkökulmasta voidaan todeta, että turvallista ja hyvämaineista ravintolaa on helpompi markkinoida, kuin ravintolaa, jossa vallitsee päivästä toiseen kaaos ja asiakkaat, sekä henkilökunta toimivat epämääräisessä vuorovaikutuksessa. Tyytyväiset asiakkaat toivottavasti vievät sanaa eteenpäin ravintolasta, jossa järjestyksenvalvontaan on kiinnitetty huomiota ja sitä kautta luotu turvallinen olo.

Lainsäädännöstä ja sen asettamista velvollisuuksista ja oikeuksista on saatavissa paljon tietoa, ja siihen panostetaan myös järjestyksenvalvojen koulutuksessa.

Järjestyksenvalvojan merkityksestä ravintolalle ei kuitenkaan ole saatavilla vielä paljoakaan kirjallisuutta, ja siksi se on tärkeä lähtökohtamme oppaan sisältöä laatiessa. Kirjallisuuden puuttuessa päätimme kartoittaa ravintolahenkilökunnan näkökulmaa ja kokemuksia haastattelemalla ravintola-alan ammattilaisia. Ravintolahenkilökunnasta valitsimme haastattelun kohderyhmäksi ravintolapäälliköt, joilla on usein pitkä kokemus alalla erilaisista työtehtävistä, sekä näkemystä ravintolatoiminnan kokonaisuudesta. Haastattelimme myös ravintolassa toimivia järjestyksenvalvojia saadaksemme monipuolisen kuvan ravintolassa työskentelevien henkilöiden näkemyksistä. Päädyimme lähettämään kyselylomakkeen kahdellekymmenelle alan työntekijälle.

## **4.2 Kyselylomakkeen laadinta ja vastaajien valinta**

Kyselylomakkeesta haluttiin tehdä mahdollisimman selkeä ja napakka. Näin toimimalla toivottiin saavutettavan riittävän korkea vastausprosentti. Kysymykset laadittiin siten, että saataisiin esille vastaajien käsityksiä nykytilasta järjestyksenvalvonta-alalla, muun muassa mitä hyvä järjestyksenvalvonta on ja mitä ominaisuuksia hyvällä järjestyksenvalvojalla on. Lisäksi pyrkimyksenä oli saada vastaajilta selkeitä ehdotuksia siitä, mitä osa-alueita oppaassa tulisi käsitellä. Esittämällä avoimia kysymyksiä, pyrittiin olemaan suuntaamatta vastaajien ajatuksia liikaa, mutta samalla tavoitteena oli pitää kysymyksenasettelu riittävän täsmällisenä. Avoimen kysymyksen avulla ajatellaan saatavan esiin uusia näkökulmia, joita tutkija ei ole osannut etukäteen ajatella (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 188).

Ensimmäisessä kysymyksessä vastaajilta kysytään: ”Mikä on tärkein ominaisuus järjestyksenvalvojassa”? Järjestyksenvalvonta luokitellaan palveluammattiksi. Samalla se kuuluu kuitenkin kontrollialojen piiriin, samoin kuin esimerkiksi poliisitoiminta ja vartiointiala. Kysymyksellä haluamme selvittää, korostuvatko vastaajien vastauksissa asiakaspalveluun liittyvät ominaisuudet. Kysymys on tärkeä esittää, koska esimerkiksi Aarnikoivun (2005, 59) mukaan ” tärkein asiakaspalvelijan ominaisuus on oikea palveluasenne, halu palvella, halu perehtyä asiakkaaseen tavoitteena asiakkaan odotuksiin vastaaminen ja niiden ennakoiminen”. Uuden ajan asiakaspalvelija keskittyy asiakassuhteen hoitoon ja asiakkaiden tarpeiden ennakoimiseen ja ymmärtää olevansa markkinoija ja myyjä. Asiakaspalvelija on ylpeä työstään, ja ymmärtää toimintansa vaikutuksen yrityksen maineeseen. (Aarnikoivu 2005, 59).

Kyselylomakkeen toisella kysymyksellä, ”Mitkä ovat yleisesti ottaen suurimmat haasteet järjestyksenvalvonnassa”? halutaan selvittää ravintola-alan ja järjestyksenvalvonnan asiantuntijoiden näkemyksiä keskeisiin haasteisiin heidän toimintakentällään ja sitä kautta alan kehittämisen kohteita. Asiakaspalvelutilanteeseen vaikuttavat Aarnikoivun (2005, 93) mukaan ensisijaisesti asiakaspalvelija, asiakas, yritys, sekä erilaiset tilannetekijät, kuten esimerkiksi ympäristötekijät. Kohtaamisessa kummankin osapuolen persoona, tausta, kokemukset, palveluasenne ja osaaminen vaikuttavat. Haluamme selvittää, liittyvätkö vastaajien näkemykset työn haasteista esimerkiksi haastavien asiakkaiden kohtaamiseen ja palveluun.

Ensivaikutelma on tärkeä tekijä puhuttaessa siitä, mitkä ovat suurimmat haasteet järjestyksenvalvonnassa. Aarnikoivun (2005, 94) mukaan asiakas antaa tarvittaessa anteeksi enemmän ja tulkitsee asiat ensisijaisesti positiivisesti, mikäli ensivaikutelma on ollut onnistunut. Hyvä ensivaikutelma mahdollistaa siis positiivisen vuorovaikutuksen kehän syntymisen. Jos taas ensivaikutelma on ollut huono, voi syntyä negatiivisuuden kehä, jonka myötä asiakas on hyvin kriittinen, eikä anna anteeksi mitään virheitä tai yritä tulkita yrityksen toimintaa positiivisesti. Asiakaspalvelijan taidot ovat pääosassa, kun huonon ensivaikutelman sävyttävää asiakaskohtaamista yritetään kääntää positiiviseksi. (Aarnikoivu 2005, 94.)

Keskeistä oli myös saada vastaajien näkemys hyvästä järjestyksenvalvonnasta ja siitä, liittykö se heidän näkemyksissään hyvään asiakaspalveluun (kysymys 3). Suomen



asiakaspalvelun heikko lenkki näyttää edelleenkin olevan erilaisuuden sietokyky ja kunnioittamisen puute. Erilaisuudesta yleisesti puhutaan rikkautena, mutta valitettavasti usein käytännössä erilaisuus kuitenkin koetaan hankaluutena. Erilaisuuden sietokykyyn vaikuttaa suoraan asiakaspalvelijan osaaminen ja taidot. Mitä pätevämpi asiakaspalvelija on, sitä varmempi hän on asiastaan, joten hän ei koe epävarmuutta asiakaskohtaamisissa. Sen sijaan että hän keskittyisi itseensä, hän pystyy keskittymään asiakaskohtaamiseen ja asiakkaan tarpeisiin. (Aarnikoivu 2005, 81.)

Ravintoloiden määrän lisääntyessä ovat myös asiakkaiden valinnan mahdollisuudet lisääntyneet. Entisajan ylimielinen tapa toimia järjestyksenvalvojana ei enää toimi. Honkola ja Jounela (2000, 41) käsittelevät hyvää palvelua seuraavasti:

Asiakkaat osaavat nykyään odottaa hyvää palvelua, tavallinen ei oikein riitä, koska valinnan mahdollisuus useimmiten on. Eli oikea palvelu oikeaan aikaan, oikeassa paikassa vaivattomasti ja mukavasti ovat monella asiakkaalle itsestään selviä perusodotuksia. Perusodotusten täyttämisestä asiakas maksaa velvollisuudentuntoisesti, mutta myös perusodotukset ylittävästä palvelusta hän on valmis maksamaan ja tulee uudelleen. Riman alituksesta ei kukaan halua maksaa, ja nykyään tässäkin asiakas on valveutunut ja osaa pitää puolensa.

Vuokko (1997, 46) pohtii mikä estää asiakaslähtöisyyttä ja sen esteitä. Asiakaslähtöisyys ei toimi organisaatiossa, jos se ei toimi kaikilla kolmella tasolla. strategisella, taktisella ja operatiivisella. Kun on kyse henkilöstön ja yksittäisten työntekijöiden tasolla, asiakaslähtöisyyden esteitä voi löytyä henkilöstön tiedoissa, asenteissa tai käyttäytymisessä. (Vuokko 1997, 46.) Kaikki nämä ovat näkökulmia, jotka on syytä huomioida opasta laadittaessa järjestyksenvalvontaan.

Lähtämällä järjestyksenvalvontaa koskeva kysely ravintola-alalla toimiville henkilöille haluttiin hyödyntää heidän pitkää työkokemustaan ja näkemystään oppaan laatimisen tueksi. Eräässä vaiheessa ajatuksena oli lähettää kysely myös ravintoloissa toimiville tarjoilijoille, mutta eri näkökulmia pitkään pohdittuamme päädyimme lähettämään kyselyn vain järjestyksenvalvojille ja ravintolapäälliköille.

Kaikki haastateltavat työskentelevät Helsingissä. Keskittyminen Helsinkiin oli tietoinen valinta ja samalla aiheen rajaus. Helsingissä on lukumääräisesti paljon ravintoloita. Lisäksi Temisevällä ja Resimontilla on laajalti kontakteja alueen ravintoloihin, järjestyksenvalvojiin ja järjestyksenvalvontaa harjoittaviin yrityksiin.

Kyselylomake (Liite 2 Kyselylomake) lähetettiin kahdellekymmenelle vastaajalle, joista kymmenen toimii järjestyksenvalvojana ja kymmenen ravintolapääällikkönä. Vastausaika, kaksi viikkoa, oli melko lyhyt, mutta siitä huolimatta vastausprosentti oli korkea. Kyselyyn vastasi kymmenen järjestyksenvalvojaa ja kuusi ravintolapääällikköä, vastausprosentin ollen näin kahdeksankymmentä. Vastajat valittiin siten, että joukossa oli sekä yhden, että useamman järjestyksenvalvojan ravintoloita.

### 4.3 Keskeiset tulokset

Tässä luvussa tarkastellaan kyselyyn saatuja vastauksia. Ensin käsitellään järjestyksenvalvojilta saatuja vastauksia ja seuraavaksi ravintolapääällikköiden vastauksia. Lopussa on yhteenveto niistä aihekokonaisuuksista, jotka vastaajat kokivat oppaan suunnittelun kannalta tärkeimmiksi, ja joiden pohjalta lähdettiin rakentamaan alustavaa sisällysluettelo.

Oletimme lähtökohtaisesti, että vastauksissa olisi suuriakin eroavaisuuksia riippuen siitä, tulisivatko ne ravintolasta jossa on vain yksi järjestyksenvalvoja verrattuna niihin, joissa on useampi järjestyksenvalvoja. Koska vastauksissa ei ollut merkittäviä eroavaisuuksia, niin vastaajat jaettiin kahteen kategoriaan: 'ravintolapääälliköt' ja 'järjestyksenvalvojat', ottamatta kantaa siihen kuinka monta järjestyksenvalvojaa kussakin ravintolassa on.

Kokosimme ja luokittelimme vastaajien vastaukset. Luettuamme kaikki kuusitoista vastausta saatoimme todeta, että kylläntymispiste oli saavutettu, uusien kyselyjen lähettäminen ei olisi oletettavasti tuonut meille enää uusia näkökulmia.

Kyselylomakkeeseen saaduissa vastauksissa toistuivat asiakaspalveluun liittyvät asiat, sekä haaste turvallisuudesta huolehtimisen ja hyvän asiakaspalvelun välillä. Ennakoinnin, pelisilmän ja sosiaalisten taitojen tärkeyttä korostettiin. Samalla kuitenkin

pidettiin tärkeänä lain tuntemusta ja sitä, että järjestyksenvalvojan ensisijainen tehtävä on huolehtia turvallisuudesta.

#### 4.3.1 Järjestyksenvalvojen vastaukset

Kysymys 1. Mikä on tärkein ominaisuus järjestyksenvalvojassa?

Järjestyksenvalvojilta saaduista vastauksista käy ilmi, että tärkeimpinä ominaisuuksina he näkevät lainsäädännön tuntemuksen, minäkuvan, persoonallisuuden, oman asenteen vaikutuksen tilanteiden etenemiseen (sitoutuminen, arvostukset ja työmotivaatio) sekä pelisilmän kehittymisen. Pelisilmällä tarkoitetaan muun muassa seuraavia asioita: sosiaaliset taidot ja kyky kommunikoida ihmisten kanssa, osaa toimia tilanteeseen sopivalla tavalla ja ennakoida mahdollisia ongelmatilanteita ja niiden aiheuttajia. Erään vastaajan kommentti:

Kärsivällisyys mutta silti periksi antamattomuus ja pelisilmä yhdistettynä. Ei esim. kannata sitoa itseään väittelemään tai painimaan turhaan asiakkaan kanssa koska silloin muu valvonta kärsii ja mahdollisesti muutkin näkyvät ”haitat” imagollisesti ravintolalle/tapahtumalle tai työnantajayritykselle.

Tärkeimpinä ominaisuuksina mainitaan myös asiakaspalveluhenkisyys, kyky hahmottaa kokonaiskuva nopeasti eri tilanteissa sekä rauhallisena pysyminen vaikeissakin järjestyksenvalvontatilanteissa, kuten esimerkiksi poistossa ja pääsyn estämisessä. Kuten eräs vastaaja sen hyvin kiteyttää: ” ei ruveta ”huutamaan kilpaa” asiakkaan kanssa”.

Järjestyksenvalvojan tulee osata mitoittaa riittävä voimankäyttö tilanteeseen nähden. Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden tasoon vaikuttaa myös vastaajien mukaan järjestyksenvalvojan ammattitaitoisuus, jonka kehittymiseen vaikuttaa muun muassa työvuosien määrä. Esiin nostettuja ominaisuuksia olivat myös rauhallisena pysymisen, kärsivällisyys ja periksi antamattomuus, lisäksi tuodaan esille, että paineensietokyvyn on oltava hyvä. Vastaajien kommentteja ovat muun muassa:

Kun puhutaan taas ominaisuudesta, mikä näkyy kentällä ehkä varmimmin ja käytännöllisemmin, se voisi olla ammattitaitoisuus. Kyseinen henkilö sopeutuu erilaisiin työympäristöihin muokkaamalla omaa työskentelytapaa, osaa toimia itsenäisesti sekä kykenee itsenäiseen päätöksentekoon, kyky toteuttaa työssä vaadittavia asioita. On sosiaalinen sekä ymmärtää oman roolinsa merkityksen työympäristössä. Pystyy tekemään vaikeitakin päätöksiä nopeassa ajassa.

Tärkein on paineensietokyky, siinä mielessä, että pystyy kohtelemaan äärimmäisen huonostikin käyttäytyvää asiakasta mahdollisimman asiallisella tavalla. Näin erityisesti muille tilannetta seuraaville asiakkaille jää asiallinen kuva järjestyksenvalvojan toiminnasta ja samalla hyvä kuva ravintolasta, jossa järjestyksenvalvoja toimii.

Kysymys 2. Mitkä ovat yleisesti ottaen suurimmat haasteet järjestyksenvalvonnassa?

Haasteena järjestyksenvalvonnassa vastaajat näkevät oman ammattitaidon ylläpitämisen ja kehittämisen. Työn harjoittelu on vaikeaa. Tilanteet vaihtelevat ja ovat usein epäselviä ja ristiriitaisia, asiakkaat ovat päihtyneitä, vaarallisia tai hankalia. Merkittävä haaste on turvallisuudesta huolehtimisen ja asiakaspalvelun yhdistäminen.

Suurena haasteena järjestyksenvalvonnassa nähdään epäselvät tilanteet, joissa on useita osapuolia. Lisäksi haasteena on vaikeus auttaa ihmisiä, jotka eivät ota apua vastaan. Olennaista on myös järjestyshäiriöiden estäminen ennen niiden tapahtumista, toisin sanoen asiakasvalinta ja ennakointi. Huumeiden sekä lääkkeiden yhteiskäyttö päihteiden kanssa vaikeuttaa osaltaan myös järjestyksenvalvojan työtä. Vastaajat kertovat asiakkaista seuraavasti:

Järjestyksenvalvonnassa ei voi itse aina vaikuttaa siihen, miten asiakaspalvelutilanne päättyy. Asiakas saattaa olla esimerkiksi erittäin päihtynyt, huumausaineiden vaikutuksen alainen, lääkeaineiden vaikutuksen alainen tai muuta vastaavaa. Monesti työssä kuulee uhkauksia jne. Silti jokainen tilanne olisi hoidettava fiksulla ammattitaitoisella ja asiaankuuluvalla tavalla.

Haastavinta järjestyksenvalvonnassa ovat ehdottomasti asiakkaat. Jokainen on erilainen persoonallisuus ja siksi järjestyksenvalvojalla tulisikin olla ihmistuntemusta ja diplomaattisia taitoja. Ongelmatilanteet ja niiden selvittely ei ole helppoa, sillä monesti saa hyvin ristiriitaista tietoa kohteelta/kohteilta ja sen uhrilta/uhreilta.

Mielenkiintoinen kommentti oli sellainen, jossa tuotiin esille että järjestyksenvalvontaan vaikuttaa kunkin tilanteen alkuvaiheessa tehdyt ratkaisut sekä se, mitä järjestyksenvalvoja ajattelee ravintolasta, jossa työskentelee. Myöskään omasta turvallisuudesta ei tule tinkiä. Eräs vastaaja arvio omien mieltymysten vaikutusta työhön:

Haasteet ovat kohdekohtaisia. Erityisesti ns. "lähiökuppiloissa" täytyy voittaa asiakkaiden kunnioitus ja luottamus ilman, että ravintola menettää asiakkaitaan. Kanta-asiakkaat testaavat aina uutta järjestyksenvalvojaa eri tavoin, jopa voimallisesti. Suuri haaste on myös sopeutuminen paikkaan/ravintolaan, jossa järjestyksenvalvoja tekee työtään. Työkohde ei välttämättä ole sen tyylinen paikka, jossa järjestyksenvalvoja itse viettäisi aikaa, mutta hänen täytyy silti kyetä pitämään yllä hyvä ilmapiiri itsensä puolesta, eikä antaa omien mieltymystensä vaikuttaa työhön.

Yhteistyö eri tahojen välillä koetaan haastavana, mutta tärkeänä. Haastetta tuovat esimerkiksi kiire, nopeat tapahtumat ja eri ammattiryhmien näkemykset tilanteen hoitamisesta. Vastaajat kertovat yhteistyön haasteista:

Pystyä toimimaan kaikkien toimijoiden kanssa hyvässä yhteistyössä ja kommunikoida ilman ongelmia (esimerkiksi ravintolatyöntekijät, asiakkaat ja työnantaja). Välillä haasteita luo myös lakituntemus, kuinka saada asiakas ja yhteistyökumppani ymmärtämään lakien tarkoitus ja syy. Kaikillehan auktoriteetit ja lakipykälät eivät ole tuttuja ja siksi vastaan tulee monesti "kadunmiehen-mielikuvia" mitä saa tehdä ja mitä ei.

Järjestyksenvalvonnan tulee olla riittävän tehokasta kuitenkin omaa turvallisuutta tarpeettomasti vaarantamatta. Viime kädessä järjestyksenvalvoja tekee päätöksen asiakkaan poistosta tai muusta toimenpiteestä, koska hän omaa järjestyksenvalvojista säädetyn lain mukaan oikeuksia mutta myös velvollisuuksia, joita ei muulla ravintolahenkilökunnasta ole. Asiakkaan kanssa ei tule liikaa neuvotella, jos päätös poistosta on tehty niin se tulisi myös suorittaa, asiakkaan ei tule antaa sanella ehtoja järjestyksenvalvonnalle turvallisuuden kustannuksella.

Kysymys 3. Minkälaista on hyvä järjestyksenvalvonta?

Vastaajien mukaan hyvä järjestyksenvalvonta takaa ravintolan henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden. Hyvä järjestyksenvalvonta on ennakoivaa ja pyrkii hoitamaan tilanteet ennaltaehkäisevästi ja tekemään yhteistyötä. Vastaajien mukaan hyvä järjestyksenvalvonta on tasapuolista, reilua ja reipasta, jämäkkää ja järeää. Hyvä järjestyksenvalvonta perustuu asiakkaan kunnioittamiseen, eikä oman egon pönkittämiseen. Hyvä järjestyksenvalvonta on vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa, muutenkin kuin konfliktitilanteissa. Toiminta on tehokasta ja järjestyksenvalvoja osaa toimia oikein erilaisissa tilanteissa. Muutama vastaaja kiteyttää:

Sanoisiko tiivistelmänä, että hyvä järjestyksenvalvonta koostuu hyvästä työn suunnittelusta ja hyvästä työn toteuttamisesta. Se ottaa huomioon kulloinkin vallitsevan tilanteen ja pyrkii sopeuttamaan toiminnan niihin vallitseviin olosuhteisiin toimivaksi kokonaisuudeksi. Kyse on usein ryhmätyöskentelystä, yhteistyössä muiden eri organisaatioiden kanssa, jolloin täytyy ottaa huomioon myös nämä.

Hyvä järjestyksenvalvonta edellyttää järjestyksenvalvojalta elämäkokemusta myös haastavista tilanteista. Riskien minimointi, tilanteisiin puuttuminen ajoissa ja asiakkaan kuunteleminen, jos tilanne vielä puhuttavissa. Kohteen ja sen asiakaskunnan tuntemus helpottaa huomattavasti onnistuneen illan toteuttamisessa. Hyvä järjestyksenvalvonta on asiakaspalveluhenkistä niin asiakkaan kuin silloisen ravintolan henkilökunnan puolesta. Asiakaspalveluhenkisyys ei kuitenkaan

tarkoita sitä, että asiakkaita tulisi aina miellyttää, vaan että hankalissakin tilanteissa säilyttää jämäkästi maltin, eikä sorru henkilökohtaisuuksiin, vaikka asiakas tekisi mitä. Hyvä järjestyksenvalvoja antaa aina mahdollisuuden säilyttää asiakkaan kunnian, niin ettei tämä tulisi nolatuksi seurueensa keskuudesta.

Kysymys 4. Mitkä ovat viisi (5) keskeisintä osa-aluetta, joita oppaassa tulee painottaa?

Vastaajien vastauksissa painottui asiakaspalvelun tärkeys, kokonaisuuden hahmottaminen ja ravintolan näkökulman ymmärtäminen. Lainsäädäntöä ja voimankäytön perusteita pidettiin olennaisina osa-alueina. Yhteistyöstä ja omassa työssä kehittämisestä koettiin tarvittavan tietoa ja taitoja. Myös henkilökohtaisia ominaisuuksia ja asenteita, sekä niiden tiedostamista pidettiin tärkeinä osa-alueina.

Kysymys 5. Muuta kommentoitavaa?

Järjestyksenvalvojien muita kommentteja ovat:

”Huumausaineet nykyään näkyvämpänä, huomioita ja tunnusmerkkejä aiheeseen liittyen humalaisen ihmisen käyttäytyminen ja puhe-judon merkitys.”

”Pitää korostaa henkilökunnan ja järjestyksen välisen kommunikoinnin tärkeyttä yksikään opas, luento tai yksittäinen oppivuoro eivät tee valmista järjestyksenvalvojaa.”

”Järjestyksenvalvoja kehittyy ammattiinsa tekemällä työtään.”

”Laki ja järjestyksenvalvontatehtävät vähän ristiriidassa (miten voi toimia).”

”Oppaan helppo päivitettävyyys tulevaisuudessa eli tietoja tulee olla helppo lisäillä ja päivittää tulevaisuudessa.”

”Näkisin, että järjestyksenvalvonta painottuu enemmänkin laadukkaaseen asiakaspalveluun kuin ns. vanhan koulukunnan "kynäniskajärjestyksen-valvontaan", kuitenkin turvallisuudesta tinkimättä.”

”Järjestyksenvalvoja kehittyy jatkuvasti työssään, eikä kukaan ole ns. valmis järjestyksenvalvoja.”

### 4.3.2 Ravintolapäälliköiden vastaukset

Kysymys 1. Mikä on tärkein ominaisuus järjestyksenvalvojassa?

Ravintolapäälliköiden mukaan tärkeimpiä ominaisuuksia järjestyksenvalvojassa ovat auktoriteetti, sekä kokonaisuuden ja oman työtehtävän ja sen vaatimusten ymmärtäminen. Järjestyksenvalvojan tulee olla vakuuttava ja ystävällinen sisäänheittäjä. Eräs vastaaja kiteyttää:

Eli että näkee itsensä osana palveluhenkilökuntaa, jonka tarkoituksena on tuottaa asiakkaalle miellyttävä ravintolakäynti (ja sitä kautta nostaa ravintolan myyntiä sillä hetkellä ja asiakasta sitouttamalla myöskin tulevaisuudessa). Eli käytännössä asiakkaan kohtelias huomioon ottaminen ja toisaalta mahdollisten viihtyvyyteen vaikuttavien häiriötekijöiden vähentäminen, yleensäkin sitoutuminen ravintolan toimintaan.

Tärkeitä ominaisuuksia ovat myös rauhallisuus ja pelisilmä tilanteiden hoitamisessa, sekä huumorintaju; kaikkea ei pidä ottaa niin vakavasti. ”Mielestäni "supliikki" asenne tekemiseen ja asiakaspalveluun. Halua palvella asiakkaita niin, että asiakkaat kokevat itsensä tervetulleeksi ja haluavat vieraila ravintolassa uudemman kerran”, kuvaa pelisilmää yksi ravintolapäälliköistä.

Kysymys 2. Mitkä ovat yleisesti ottaen suurimmat haasteet järjestyksenvalvonnassa?



Ravintolapäälliköt näkivät järjestyksenvalvonnan suurimpina haasteina asiakasvalinnan ja ongelmatilanteiden ennakoinnin. Haasteena koettiin myös se, että ongelmatilanteet saadaan hoidettua niin, ettei niistä tule ravintolalle tai järjestyksenvalvojalle jälkikäteen seuraamuksia, kuten negatiivista palautetta tai ääritapauksissa syytteitä. Asiakkaiden aiheuttamista haasteista mainittiin vielä yleisen väkivaltaisuuden lisääntyminen.

Merkittävänä haasteena pidettiin myös koulutuksen vähäisyyttä ja yksipuolisuutta. Myös järjestyksenvalvojen vääränlaisia asenteita pidettiin ongelmallisina. Haasteeksi koettiin myös se, miten järjestyksenvalvojat saataisiin paremmin sitoutumaan työkohteeseensa, jolloin ongelmana pidetty vaihtuvuus vähenisi.

Eräs vastaaja toi esille sen, miten historian havina edelleen vaikuttaa ihmisten ajatuksiin järjestyksenvalvonnasta ja asettaa sille haasteita:

...sanoisin näin, että vanhat oletukset ihmisissä vahtimestareista ja heidän toiminnastaan. Enää ei olla ns. "ylivaltaita" niin kuin ennen vanhaan. Tällä tarkoitan sitä, että vahtimestari oli aikoinaan ns. "kova jätkä" ovella, joka mielivaltaisesti valitsi ravintolaan tulevat asiakkaat. Valitettavasti tämä leima on vieläkin vahtimestareiden harteilla. Lisäksi se, että vahtimestareiden valtuudet ovat kuitenkin aika rajalliset.

Kysymys 3. Minkälaista on hyvä järjestyksenvalvonta?

Hyvä järjestyksenvalvonta ottaa huomioon järjestyksenvalvonnan ja ravintolatoiminnan. Asiakkaiden tulee tietää, että ravintolassa on järjestyksenvalvoja, mutta toiminnan ei tule olla liian näkyvässä roolissa. Järjestyksenvalvonta on kohteliasta ja huomioon ottavaa, se luo asiakkaalle lisäarvoa. Ravintolapäällikkö kuvaa hyvää järjestyksenvalvontaa:

Turvallisuuden ja viihtyvyyden kannalta "ihannetilanteessa" järjestyksenvalvojalla pelisilmää asiakasvalinnan ja poistojen kanssa. Eli huomaa ajoissa tilanteet joissa turvallisuus tai viihtyisyys vaarantuu. Tietenkin myös vastuullisuutta vaaditaan, eli ravintolan muu henkilökunta

voi luottaa siihen että toimitaan sovitun mukaisesti, esimerkiksi paperit on katsottu, kuntoa arvioitu jo ovella mikäli siihen syytä yms.

Hyvä järjestyksenvalvonta on asiakasta huomioivaa, ystävällistä mutta uskottavaa. Se on ennaltaehkäisevää, esimerkiksi kierretään paljon salissa ja hoidetaan tilanteet puhumalla niin pitkälle kuin mahdollista. Puhumalla ratkaistaan suurin osa ongelmista.

Järjestyksenvalvojan rooli nähdään tärkeänä, jotta jo sisäänpääsyvaiheessa käännytetään asiallisesti liian päihtyneet asiakkaat. Hyvällä järjestyksenvalvojalla on hyvät vuorovaikutustaidot, hän pitää omasta työstään ja hänellä on oikea asenne työn tekemiseen.

Kysymys 4. Mitkä ovat viisi (5) keskeisintä osa-aluetta joita oppaassa tulee painottaa? sekä Kysymys 5. Muuta kommentoitavaa?

Ravintolapäälliköiden vastaukset kysymysten neljä ja viisi kohdalla olivat melko samankaltaiset järjestyksenvalvojen vastauksiin nähden. Eroavaisuutena voitaneen mainita taloudellisen näkökulman, sekä työnantajan näkökulman painottaminen. Tärkeänä pidettiin myös työpaikan pelisääntöjen ymmärtämistä. Ravintolapäällikkö kertoo ravintolatoiminnan kokonaisuuden hahmottamisesta:

Hankala kysymys. Omasta mielestäni tärkeitä ovat ainakin seuraavat: ravintolatoiminnan perusteet, eli ymmärrys siitä miksi asioita tehdään tietyllä tavalla, ravintolan tarkoitus tehdä tuottoa sijoitetulle pääomalle, ja millä keinoin siihen voi jokainen ravintolassa työskentelevä vaikuttaa: Eli miksi asiakkaiden viihtyminen on tärkeää, mitä eroja on erilaisissa ravintoloissa ja työnantajan odotuksissa työntekijää kohtaan yms.

#### **4.3.3 Vastaajien esille nostamat keskeiset osa-alueet**

Vastaajien esille tuomat keskeiset osa-alueet voidaan jakaa kahdeksaan kategoriaan: 1)asiakaspalvelu, 2) lainsäädäntö, 3) voimankäyttö, 4) henkilökohtainen, 5) ravintola, 6) asiakas, 7) yhteistyö, ja 8)perehdytys ja koulutus. (Liite 3. Vastaajien esille nostamat keskeiset osa-alueet)

Asiakaspalvelulla vastaajat tarkoittivat asiakaslähtöisyyttä ja järjestyksenvalvojan näkyvää työnkuvaa. Järjestyksenvalvoja toimii ravintolan käyntikorttina niin hyvässä, kuin pahassa. Asiakaspalveluksi katsottiin kyky hoitaa tilanteet puhumalla. Olennaiseksi katsottiin myös järjestyksenvalvojan asiakaskunnan tuntemus.

Lainsäädännön tuntemusta korostettiin järjestyksenvalvojilla. Järjestyksenvalvojan pitää tuntea omat oikeudet ja velvollisuudet. Tilanteen niin vaatiessa, asiakkaalle tulee myös pystyä antamaan lainsäädännöllinen peruste järjestyksenvalvojan päätökselle tai toimenpiteelle.

Voimankäytön vastaajat kokivat olennaiseksi osa-alueeksi opasta laadittaessa. Erityisesti nostettiin esiin ennakoiva toiminta, ettei voimankäyttöön tarvitsisi mennä. Lisäksi tuotiin esille, että kontaktitilanteessa voimankäytön tulee olla oikein mitoitettua tilanteeseen nähden. Voimankäyttö tulee aina osata perustella kohdehenkilölle, sivustakatsojille, ravintolalle ja viranomaisille.

Kohdalla ”henkilökohtainen” tarkoitetaan järjestyksenvalvojan henkilökohtaisia ominaisuuksia ja niiden hyödyntämistä työssä. Siihen kuuluu myös omien asenteiden ja arvojen tiedostaminen, omasta terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtiminen, sekä oman työn reflektointi.

Vastaajat kokivat olennaiseksi myös ravintolamaailman tuntemuksen. Siihen kuuluu esimerkiksi ymmärrys ravintolan toiminnan tavoitteista, ja ravintolan imagoon vaikuttavista tekijöistä. Myös asiakaskunnan tuntemus koettiin tärkeäksi. Järjestyksenvalvojan tulee tunnistaa ja osata kohdata erilaisia asiakastyyppejä. Järjestyksenvalvojalla tulee olla tarvittava osaaminen päihtymystilan, iän, huumausaineiden käytön ja aggressiivisuuden arvioinnissa, sekä tietoa siitä, miten esimerkiksi jokin huumausaine vaikuttaa asiakkaan käyttäytymiseen ristiriitatilanteessa. Vastaajat kokivat kuitenkin, että työhön on tärkeää asennoitua asiakasta kunnioittavalla tavalla.

Yhteistyö eri tahojen kanssa koettiin tärkeäksi osa-alueeksi. Järjestyksenvalvojen välisen yhteistyön tulee olla sujuvaa. Järjestyksenvalvojalla tulee olla kykyä toimia

yhteistyössä myös ravintolahenkilökunnan kanssa, oman esimiehensä kanssa ja viranomaisten kanssa. Yhteistyö asiakkaan kanssa on luokiteltu kohtiin asiakaspalvelu ja asiakas.

Vastaajat nostivat esille myös kouluttautumisen ja työhön perehdytyksen tärkeyden. He kokivat, että opas voisi sisältää tietoa alan jatkokouluttautumismahdollisuuksista, sekä niistä asioista, joita perehdytyksen tulisi sisältää. Vastaajien mukaan olisi hyödyllistä, jos oppaassa olisi tietoa ja vinkkejä myös omaa työtä tukevasta toiminnasta ja kirjallisuudesta.

## 5 Opinnäytetyön prosessikuvaus

Tässä luvussa tuodaan esille opinnäytetyömme aikatauluja, etenemistä, toimenpiteitä ja pulmatilanteita.

Elokuussa 2008 valitsimme opinnäytetyömme aiheeksi järjestyksenvalvojan perehdyttämisoppaan suunnittelun. Tähän ideaan päädyttiin, koska käymiemme keskustelujen pohjalta tulimme siihen lopputulokseen, että järjestyksenvalvonta-alalla työskenteleville ei tietääksemme ole tehty perehdyttämisopasta. Ala työllistää suuren määrän ihmisiä, eli on ilmeistä että perehdyttämisopas olisi hyvinkin tarpeellinen työkalu järjestyksenvalvontatyötä tekeville henkilöille. Opas helpottaisi myös alan yritysten työtä, sikäli että työhön opastaminen helpottuisi ja uusien työntekijöiden perehdytys tulisi johdonmukaisemmaksi oppaan laatimisen myötä. Haasteellisena koimme sen, että oppaan lukijoita yhdistäisi ainoastaan yksi tekijä: työskentely järjestyksenvalvojana ravintolassa. Lukijat voivat siis olla erilaisia niin iältään, sukupuoleltaan, koulutukseltaan kuin työkokemukseltaan.

Projektin alussa sovimme tapaavamme kahden viikon välein. Tapaamisissamme keskustelisimme opinnäytetyömme edistymisestä, vaihtaisimme ajatuksia opinnäytetyön rakenteista ja sisällöistä sekä jakaisimme osioita tehtäväksi seuraavaa tapaamista silmällä pitäen. Yhteenlaskettuna tapaamisia tuli vuosien 2008 – 2010 aikana yli neljäkymmentä.

Keskeiseksi ongelmaksi muodostuivat molempien opinnäytetyön tekijöiden kiireelliset aikataulut. Työskentelemme molemmat ravintola-alalla; Temisevä järjestyksenvalvonta-alan yrittäjänä ja Resimont esimiehenä seurusteluravintolassa. Tämän lisäksi molemmat tekijät ovat perheellisiä, mikä asettaa lisähaastetta aikatauluttamisessa.

Päätimme, ettemme tuota perehdyttämisopasta fyysisesti, vaan opinnäytetyössä kuvaillaan perehdyttämisoppaan suunnittelua. Pääasiallinen syy tähän muutokseen oli puhtaasti taloudellinen: mikäli olisimme tehneet perehdyttämisoppaan valmiiksi tuotteeksi asti, emme olisi voineet estää sen käyttöä esimerkiksi järjestyksenvalvontaa harjoittavilta kilpailevilta yhtiöiltä. Perehdyttämisoppaan ollessa hyvin hyödyllinen sitä käyttävälle järjestyksenvalvonta-yhtiölle, halusimme että opas olisi ensisijaisesti Tapani

Temisevän omistaman Ukemix Järjestyksenvalvonta Oy:n käytössä. Teimme tästä hankesopimuksen.

Aloitimme siis opinnäytetyöprosessin elokuussa 2008. Oppaan aihe ja tekotapa muodostuivat edellä kuvatuista syistä. Ensimmäinen kuukausi käytettiin sovitellessa erilaisia työtapoja ja käytäntöjä yhteen. Temisevä opiskelee Laurea-ammattikorkeakoulussa ja Resimont Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa. Eri oppilaitoksissa opitut työstämistavat poikkesivat toisistaan ja eriävät ohjeet opinnäytetyön teosta aiheuttivat haasteita. Päätimme lopulta tehdä opinnäytetyön Laurea-ammattikorkeakoulun mukaisilla asetuksilla.

Marraskuussa 2008 aloitimme lähteisiin perehtymisen. Jo opinnäytetyötä ja opasta suunniteltaessa oli tiedossa lähteiden vähäinen lukumäärä. Lähdimme liikkeelle järjestyksenvalvonnan perusasiasta eli lainsäädännöstä. Kumpikin opinnäytetyön tekijöistä on suorittanut järjestyksenvalvojan peruskurssin ja tietoinen alaa säätelevästä lainsäädännöstä. Muistin virkistykseksi kertasimme lainsäädännön ja loimme sen perusteella raamit työllemme. Käsikirjan tekemisestä ja asiakaspalvelusta sen sijaan löysimme materiaalia. Keräsimme materiaaliluettelon ja jaoimme tehtäviä tasaisesti kummankin opinnäytetyön tekijän kesken.

Aluksi käytimme kumpikin omaa asiakirjaa tekstin laatimiseen, mutta prosessin edetessä siirryimme pelkästään yhden asiakirjan käyttöön ja jaoimme kirjoittamamme tiedon sähköpostitse, samaista asiakirjaa toisillemme lähettäen. Huomasimme, että erillisten asiakirjojen muuntaminen yhdeksi oli aikaa vievää ja lisäksi oli hankala pysyä ajan tasalla toisen tuottamasta tekstistä. Yhdellä asiakirjalla vältimme päällekkäisyydet.

Tapaamisissa oikoluimme tekstiä ja muokkasimme selkeämpään muotoon. Aineiston vähäisyyden vuoksi keräsimme myös sellaista aineistoa, joka ei koontihetkellä vaikuttanut oleellisimmalta. Halusimme kirjata kaiken mitä löydämme ja siirsimme aineiston karsimisen myöhempään ajankohtaan. Kokonaiskuvan kannalta oli helpompi kootusti poistaa osa-alueita vasta sitten kun tiedetään, tarvitsemmeko sitä vai emme.

Joulukuussa 2008 kävimme alustavia keskusteluja siitä, että haastattelisimme mahdollisesti sekä ravintolan edustajia, että järjestyksenvalvojina työskenteleviä

henkilöitä. Päädyimme tähän ratkaisuun, koska ravintolapäälliköillä on usein kattava kokonaiskuva toiminnasta ja erilaisista työtehtävistä alalla. Ravintolan johto toivoo usein, että järjestyksenvalvojat panostaisivat enemmän asiakaspalveluun, asiakkaiden vastaanottamiseen, sekä ravintolahenkilökunnan avustamiseen, esimerkiksi ravintolasalin siistinä pitämiseen.

Järjestyksenvalvojien ensisijainen tehtävä on kuitenkin turvallisuudesta huolehtiminen omalla toimialueellaan. Järjestyksenvalvojat katsovat kokonaisuutta turvallisuusnäkökulmasta käsin. Järjestyksenvalvojien ja ravintolapäälliköiden näkemykset järjestyksenvalvojan työtehtävistä voivat olla eriäviä. Näiden kohderyhmien haastatteluilla halusimme selvittää järjestyksenvalvojien ja ravintolapäälliköiden näkemyksiä hyvästä järjestyksenvalvonnasta. Näin tulemme saamaan oppaaseen monipuolista näkemystä ja tietämystä, joka voi myös parantaa yhteistyötä ravintolassa.

Vuoden 2009 alussa kävimme ohjaustapaamisessa sekä Harri Koskenrannan (helmikuu), että Pirkko Salon (huhtikuu) luona. Toukokuussa oli aineiston työstämisen aika. Ryhdyimme rakentamaan opinnäytetyön runkoa ohjaajilta saadun ohjeistuksen mukaan. Molemmat ohjaustapaamiset selkeyttivät olennaisesti työnjakoamme ja antoivat suuntaviivoja jatkotyöskentelylle.

Kesän jälkeen totesimme, että on syytä täsmentää tiettyjä yksityiskohtia, joten otimme yhteyttä Merja Sillanpähän, joka huomautti meitä epätarkoista tiedoista koskien muun muassa ravintoloiden historiaa Suomessa. Keskustelun pohjalta selvitimme ravintoloiden historiaa Suomessa Sillanpään kirjaa apuna käyttäen. Lokakuussa jatkoimme jälleen aineiston työstämistä ja marraskuussa otimme yhteyttä Aluehallintovirastossa työskentelevään tarkastajaan Hely Renströmiin.

Marraskuussa 2009 ryhdyimme keskustelemaan siitä, kumpi on tarkoituksenmukaisempaa lopputuloksen kannalta, kohderyhmän haastatteleminen vai tarvittavan tiedon saaminen kyselylomakkeen avulla. Totesimme, että tutustumalla aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen saamme vastauksen. Luimme täten kirjallisuutta sekä asiakaspalvelusta että laadullisen tutkimuksen toteuttamisesta ja päädyimme lopulta kyselylomakkeen laatimisen kannalle. Tähän vaikuttivat myös haastateltavien kiireiset aikataulut ja poikkeukselliset työajat.

Opinnäytetyön tekemisen aikataulu															
Toimenpiteet	Vuosi 2008					Vuosi 2009					Vuosi 2010				
	08/08	09/08	10/08	11/08	12/08	01-02/09	03-04/09	05-07/09	08-10/09	11-12/09	01/10	02/10	03/10	04/10	05/10
Suunnittelutyö ja työnjaosta sopiminen	X	X													
Lähteisiin tutustuminen				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Aineiston työstäminen					X	X	X	X					X	X	X
Ohjaus-tapaamiset & haastattelut							X,X		X,X					X	X
Kyselylomakkeen laatiminen ja toimittaminen kohderyhmälle											X	X	X		
Tulosten koonti ja opinnäytetyön loppuun saattaminen														X	X

Taulukko 1: Opinnäytetyön tekemisen aikataulu

Vuonna 2010 prosessi jatkui siten, että tammi- ja helmikuussa keskityimme kyselylomakkeen suunnitteluun ja toteutukseen. Maaliskuun alussa kyselylomake lähetettiin vastaajille. Vastausajan päätyttyä (2 viikkoa) ryhdyimme kokoamaan vastauksia ja toukokuuhun mennessä olimme saaneet koottua opinnäytetyön melko valmiiseen muotoon. Taulukossa 1 havainnollistetaan opinnäytetyön tekemisen keskeisiä toimenpiteitä aikataulutuksineen.



## 6 Opinnäytetyön tulokset

Kuten johdannossa todettiin, tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ollut tuottaa pohjatietoa helppolukuisen oppaan laatimiseksi ravintoloissa tapahtuvaan järjestyksenvalvontaan. Tiedonkeruun lähtökohtana on kolme näkökulmaa, jotka kaikki vaikuttavat oppaan laatimiseen. Alan lainsäädäntö, teoria aikuisen oppimisesta ja ravintolamaailman työntekijöiden kokemukset ovat kaikki merkittäviä huomioon otettavia näkökulmia.

Oppaan keskeisenä tehtävänä on helpottaa alalle tulemistä sekä yhdenmukaistaa toimintatapoja järjestyksenvalvonta-alalla. Valmista opasta opinnäytetyön puitteissa ei siis tehdä, koska siitä on tarkoitus tulla Ukemix järjestyksenvalvonta Oy:n myyntituote, jota tullaan myymään Ukemix järjestyksenvalvonta Oy:n järjestämien järjestyksenvalvojakoulutuksien yhteydessä.

Alustavaa sisällysluetteloa laadittaessa on otettu huomioon toimintaan keskeisesti vaikuttava lainsäädäntö ja oppimisen haasteista erityisesti lukijan motivointi sekä riittävän yleinen lähestymistapa teemaan. Oppaassa järjestyksenvalvontaan ydinaineanalyysin kolme ulottuvuutta (must know, should know ja nice to know) voivat muodostaa toisiaan tukevan kokonaisuuden. Alaoutisen ym. (2009, 15) mukaan ydinaines tarkoittaa niitä tietoja ja taitoja, jotka ovat välttämättömiä uusien tietojen ja taitojen omaksumisen kannalta. Oppaan ydinainesta on esimerkiksi lainsäädäntö. Täydentävä tietämys pitää sisällään ne tiedot, jotka joskus voisivat olla tarpeellisia ja kolmas, erityistietämys, täydentää ydinainesta ja täydentävää tietämystä yksityiskohdilla (Alaoutinen ym. 2009, 16).

Oppaan laatimiseen vaikuttavat käytännön tekijät, muun muassa ulkoasu, malli ja koko, eivät tässä vaiheessa suunnittelutyötä ole kovin keskeisiä, mutta olennaisia kuitenkin oppaan valmistamista ajatellen.

Kyselyssä nousi esille selkeitä aihekokonaisuuksia, joiden pohjalta lähdettiin rakentamaan oppaan runkoa. Vastaaajat toivat selkeästi esille, että järjestyksenvalvonnan

keskeinen ydinkohta on ennakoitiin kouluttamisessa, ei voimankäyttöön tilanteisiin. Kyse on siis järjestyksenvalvojan ensisijaisesta roolista vuorovaikutuksen säätelijänä.

Opinnäytetyömme tuloksena on tietopaketti opasta varten tarvittavasta tiedosta, sekä alustava sisällysluettelo. Tietoa on kerätty eri menetelmillä ja niitä on käsitelty kokonaisuutena. (Liite 4. Oppaan alustava sisällysluettelo)

Ravintolakulttuuri on sitten 1800-luvun vapaamielisen ajattelutavan jälkeen muuttunut tarkkaan säädellyksi toiminnaksi. Aluehallintovirastot ja poliisiviranomaiset kontrolloivat omista näkökulmistaan sitä, että lainsäädännön mukanaan tuomia toimintatapoja noudatetaan ravitsemusalalla. Hyvä järjestyksenvalvonta täyttää sille asetetut yhteiskunnalliset ja lainsäädännölliset velvoitteet.

Hyvä järjestyksenvalvonta täyttää myös sille asetetun toisenlaisen tehtävävaatimuksen, joka riippuu täysin kulloisestakin tilanteesta. Asiakkaan, eli tilaajan tulee olla tyytyväinen. Hyvä järjestyksenvalvonta markkinoi itse itseään. Hyvä järjestyksenvalvonta on iso kokonaisuus, kyse on ihmisistä tekemässä työtä, eli hyvä järjestyksenvalvonta ottaa myös ihmiset huomioon, niin työntekijän kuin asiakkaankin. Hyvä järjestyksenvalvonta pyrkii ennen kaikkea takaamaan ammattimaisella toiminnalla oman, ravintolahenkilökunnan sekä asiakkaiden turvallisuuden.

Hyvä järjestyksenvalvonta on sujuvaa, huomaamatonta, kuitenkin näkyvää ja sitä kautta ennaltaehkäisevää ja selkeälinjaista. Hyvässä järjestyksenvalvonnassa pyritään pitämään ravintolan alue viihtyisänä ja turvallisena, hyvänä paikkana asiakkaille. Koska järjestyksenvalvoja on ravintolan yksi näkyvimmistä henkilöistä, tulee hänen luoda ravintolan asiakkaille hyvä ilmapiiri. Järjestyksenvalvoja on ensimmäinen ja viimeinen, jonka asiakas näkee ravintolaan tullessaan ja sieltä poistuessaan, eli järjestyksenvalvojan toiminta on erittäin tärkeää ravintolan yleiskuvan kannalta.

Järjestyksenvalvojan työtä voi tehdä monella tapaa ja omaa persoona saa ja tuleekin käyttää. Hyvä järjestyksenvalvoja luo positiivisen ilmapiirin ravintolaan ja toimii ravintolan käyntikorttina, sillä hän on monesti ensimmäinen ja viimeinen ravintolan henkilökunnasta, jonka asiakas kohtaa. Työ on haasteellista ja vaatii osaamista monelta eri elämäntaholta. Asiakasta tulee kunnioittaa ja kohdella asiakkaita tasavertaisesti.

Ikävät tilanteet, kuten käännytykset ja poistot hoidetaan lain mukaisesti, tilanteen vaatimalla tavalla. Ensisijaisesti neuvoin, kehotuksin, käskyin ja vasta viime kädessä voimakeinoja käyttäen. Hyvä poisto tapahtuukin usein niin, etteivät muut asiakkaat edes tiedä, että kyseessä on poisto, ja poistettava asiakas jatkaa matkaansa henkilökohtaisen kunniansa säilyttäen.

Opasta suunniteltaessa käymme ensin läpi sen, mitkä asiat ovat välttämättömiä tuoda esille ja sen jälkeen ryhdymme pohtimaan yhä yksityiskohtaisempaa tietoa. Kun on kyse täydentävästä tietämyksestä, voisimme esimerkiksi kirjjata oppaaseen linkkejä ja kirjallisuutta, jotka täydentävät aiemmin opittua. Psykologian kirjallisuus on esimerkki aineistosta, jota on syytä hyödyntää järjestyksenvalvonnassa. Ihmisten välisen vuorovaikutuksen ja ryhmädynamiikan lainalaisuuksien tunnistaminen voisi olla hyödyllistä järjestyksenvalvojan työssä.

Laatiessamme opasta tavoitteenamme on saada oppaan lukijat ymmärtämään järjestyksenvalvonnan sisältöä ja tilaajan, tässä tapauksessa ravintolan perustoimintaa: Mistä raha tulee järjestyksenvalvojankin palkkoihin. Mitkä ovat ravintolan arvot, millainen ravintolan imago ja millainen sen haluttaisiin olevan. Oppaan lukemisen tulee olla tietoista ja kriittistä ja asioiden sijoittaminen laajempiin yhteyksiin tulee keskeiseksi näkökulmaksi.

Uskomme, että mikäli kokonaisprosessia ei ole hahmotettu, ei lukijakaan voi ymmärtää, miten eri osa-alueet vaikuttavat toisiinsa. Turvallisuus- ja viihtyvyysnäkökulmien ennakointi ei todellakaan ole sama asia kuin korjaaviin, voimankäyttöisiin toimenpiteisiin ryhtyminen. Molempien osaamista tarvitaan järjestyksenvalvonnassa, mutta toinen on tärkeydessä aina ennen, eli ennakointi ennen voimankäyttöä.

Opinnäytetyöprosessin aikana kävi entistä selkeämmäksi se, että ravintolajärjestyksenvalvonnasta tarvitaan lisää tietoa ja kouluttautumismahdollisuuksia. Valmista aineistoa löytyi paljon lainsäädännöstä ja sen tulkinnasta. Kyselylomakkeeseen vastanneiden järjestyksenvalvojien vastauksista kävi ilmi, että myös toisenlaiset koulutukset, kirjallisuus ja oman työn kehittämisen välineet ovat alalle tervetulleita.

Tulevaisuuden haasteena näemme vuorovaikutuksellisen oppimisen vahvistamisen. Opas ei itsessään anna ammattitaitoa tai riittäviä valmiuksia toimia järjestyksenvalvonnassa, mutta on hyvä tukitoimi ammatissa kehittymiselle. Vuorovaikutuksellisuus ei tässä merkityksessä koskisi pelkästään järjestyksenvalvoja, vaan yhteistyössä ravintolahenkilökunnan kanssa voisi asettaa hyvän ja toimivan järjestyksenvalvonnan lähtökohdat ja periaatteet.

## 7 Pohdinta

Tässä kappaleessa pohdimme opinnäytetyöprosessiamme ja työmme tuloksia, sekä arvioimme työskentelyämme ja sen tuloksia. Esitämme myös ajatuksiamme valmiin oppaan käytön mahdollisuuksista.

Parityöskentelynä toteutettavassa opinnäytetyössä on sekä haasteita, että työtä rikastuttavia tekijöitä. Molemmilla tekijöillä on vahva työkokemus alalta, toisella ravintola-alalta ja toisella järjestyksenvalvonnasta. Tämä vaikuttaa siihen, minkälaisia ennako-ajatuksia kullakin on teemaan liittyen. Kyseessä on näkemyksemme mukaan aikuisopiskelijoiden yleinen ongelma. Käytännössä aiheesta saattaa olla runsaasti tietoa, mutta teoriapohjaa ei niinkään. Tässä piilee vaara, että asetelman lähtökohdaksi tuleekin käytäntö, teorian sijaan. Myöskään teoreettinen ajattelutapa ei tunnu ajankohtaiselta tai omalta tavalta ajatella asioita työssään.

Parityön muotoutumiseen olisi varmasti vaikuttanut, mikäli toisella olisi ollut enemmän teoreettista osaamista ja toisella enemmän käytännön kokemusta. Tässä tilanteessa voitaneen todeta, että lähtökohdat aiheeseen olivat käytännön työhön painottuvat.

Parityön käytännön haasteiksi osoittautuivat aikataulujen yhteensovittaminen, sekä ajan löytäminen myös yksintyöskentelyyn. Alkuvaiheessa, kun asiakirjoja läheteltiin puolin ja toisin enemmän, oli vaikea hahmottaa mitä toinen oli ajatellut aineistoa työstäessään. Näkemyserotkin vaikuttivat työskentelyyn. Ravintola-alan edustaja toimii yleensä järjestyksenvalvonnan tilaajana ja maksajana, joten sopivan keskitien löytäminen asiakaspalvelun rakenteista ja sisällöstä puhuttaessa osoittautui toisinaan haasteelliseksi. Toisaalta ristiin oppiminen voi parhaimmillaan olla hyvinkin hedelmällistä. Pyrkimällä ymmärtämään sekä omaa, että toisen alaa, voidaan päästä hyviin oppimistuloksiin.

Olemme tyytyväisiä opinnäytetyömme tuloksena syntyneeseen tietopakettiin ja oppaan alustavaan sisällysluetteloon. Mielestämme kyselylomakkeella toteutettu haastattelu, ja siinä saadut tulokset, ovat opinnäytetyömme mielenkiintoisinta antia. Oli myös kannustavaa huomata, että alan työntekijät todella kaipaavat alalle enemmän kouluttautumismahdollisuuksia ja itseopiskeluun tarkoitettua materiaalia. Tähän

tarpeeseen opas tulee vastaamaan. Sen lisäksi, että se toimii itseopiskelun välineenä, sen ympärille on mahdollista rakentaa myös vuorovaikutuksellisia oppimistilanteita.

Kun opas aikanaan valmistuu, toivomme sen yhdenmukaistavan toimintatapoja ravintolajärjestyksenvalvonnassa ja parantavan palvelun laatua, sekä ravintolan, että ravintola-asiakkaiden näkökulmasta. Toivomme myös järjestyksenvalvonta-alan kehittyvän yhtenäisemmäksi ja ammattimaisemmaksi, esimerkiksi kiristyvän säätelyn, kuten mahdollisen elinkeinoluvan myötä. Toivomme, että opas vaikuttaa positiivisesti myös järjestyksenvalvojen ammatti-identiteetin kehittymiseen.

## Lähteet

### Julkaistut lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Alaoutinen, S., Bruce, T., Kotivirta, S., Kuisma, M., Laihanen, E., Muukkonen, J., Nurkka, A., Riekkö, K., Tervonen, A. & Virkki-Hatakka, T. 2009. Lut:n opettajan laatuopas. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen yliopisto.

Alkoholilaki 8.12.1994/1143

Aluehallintovirasto 2010. Viitattu 10.4.2010. <http://www.avi.fi>.

Grönholm, P. 2010. Helsingin yöelämässä vaihtelevat hohdokkaat ja huonot ajat. Helsingin sanomat 28.3.2010, Kaupunki.

Heikkilä, L. 1988. Tavoitteletko junteja vai juppeja?. Vitriini 9/1988.

Heikkinen, V.A. & Jaakonaho K. & Kortelampi S. 2003. Palokunta pelasti oravan ravintolasta eli mitä ravintola-alasta kirjoitetaan. Teoksessa V.A. Heikkinen, S. Inkinen & S. Kortelampi (toim.) Maine – miten hotelli- ja ravintola-alan yritysten maine muodostuu. Helsinki: Nomini

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2006. Tutki ja kirjoita. 12. painos. Helsinki: Tammi.

Honkola, J. & Jounela, T. 2000. Palveluosaamisen piruetit. Helsinki: Otava.

Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki: Edita.

Kerttula, T. 2010. Vartijat ja järjestyksenvalvojat julkisen vallan käyttäjinä. Helsinki: Helsingin yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisut.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

Laki huvitilaisuuksien järjestysmiehistä 169/1930

Laki järjestyksenvalvojista 22.4.1999/533

Laki majoitus- ja ravitsemustoiminnasta 28.4.2006/308

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 12.4.2002/282

Luoma, S. 2008. Poket. Helsinki: Johnny Kniga Kustannus.

Paasonen, J. 2008. Palvelu yksityisellä turvallisuusalalla. Helsinki: Opetushallitus.

Rentola, M. 1997. Kirjoita hyvin. Helsinki: Tammi.

Rogers, J. 2001. Aikuisoppiminen. Helsinki: Finnlectura.

Sillanpää, M. 2002. Säännöstelty huvi. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Vuokko, P. 1997. Mitä on asiakaslähtöisyys? Teoksessa P. Vuokko (toim.) Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Edita.

### **Julkaisemattomat lähteet**

Korpinurmi, H. 2009. Turvallisuusalan kouluttajan haastattelu. 1.2.2009. Turvakerroin Oy. Joensuu.

Renström, H. 2009. Alkoholitarkastajan haastattelu. 05.10.2009. Etelä-Suomen Lääninhallitus. Helsinki.

Sillanpää, M. 2009. Kirjailijan haastattelu. 22.09.2009. Helsinki.

Yliluoma, V. 2010. Asiantuntijan haastattelu. 28.4.2009. Multiprint. Helsinki



**Kuviot ja taulukot**

Kuva 1: Oppaan kolme lähtökohtaa.....	6
Kuva 2: Multiprintin suositukset (Yliluoma 2009).....	9
Taulukko 1: Opinnäytetyön tekemisen aikataulu.....	39

## **Liite 1 Toimintaa ohjaava lainsäädäntö**

**Alkoholilaki**

**Ampuma-aselaki**

**Huumausainelaki**

**Järjestyslaki**

**Laki järjestyksenvalvojista**

**Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta**

**Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista**

**Löytötavaralaki**

**Perustuslaki**

**Rikoslaki**

## Liite 2 Kyselylomake

### Opas järjestyksenvalvontaan

Olemme valinneet opinnäytetyöaiheeksemme ohjekirjan suunnittelun ravintolassa työskenteleville järjestyksenvalvojille. Vastaamalla tähän kyselyyn autat meitä opinnoissamme.

Kiittäen, Tapani Temisevä ja Jukka Resimont.

### Ravintolassamme on (ympyröi):

- a) 1 järjestyksenvalvoja                      b) useampi kuin yksi järjestyksenvalvoja

**Kysymys 1.** Mikä on tärkein ominaisuus järjestyksenvalvojassa?

**Kysymys 2.** Mitkä ovat yleisesti ottaen suurimmat haasteet järjestyksenvalvonnassa?

**Kysymys 3.** Minkälaista on hyvä järjestyksenvalvonta?

**Kysymys 4.** Mitkä ovat viisi (5) keskeisintä osa-aluetta joita oppaassa tulee painottaa?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

**Kysymys 5.** Muuta kommentoitavaa?

## **Liite 3 Vastaaajien esille nostamat keskeiset osa-alueet**

### **1. ASIAKASPALVELU**

- asiakaslähtöisyys; järjestyksenvalvonta on ensimmäinen ja viimeinen asia jonka asiakas näkee
- ravintola-asiakkaiden tunteminen
- puhumalla asioiden hoitaminen
- toiminta hätätilanteissa
- näkyvyys: ei liian näkyvillä mutta ei liian piilossa = riittävä turvallisuudentunne

### **2. LAINSÄÄDÄNTÖ**

- oikeudet ja velvollisuudet
- seurausten tuntemus
- laki järjestyksenvalvojista

### **3. VOIMANKÄYTTÖ**

- ennakoiva vs. tilanteessa
- yli- ja alisuorittamisen haitallisten vaikutusten tiedostaminen

### **4. HENKILÖKOHTAINEN (järjestyksenvalvoja)**

- itsensä kehittäminen
- omat arvot ja asenteet
- sosiaaliset taidot ja ystävällisyys
- toiminnan parantaminen/kouluttautuminen
- oma hyvinvointi
- fyysiset resurssit
- persoona
- rauhallisena ja rentona pysyminen
- itsevarmuus

### **5. RAVINTOLA**

- toimintatapojen sisäistäminen
- imagokysymykset
- laadun määrittäminen

### **6. ASIAKAS**

- päihteiden käytön tunnistaminen: huumeet/lääkkeet/alkoholi
- ihmistuntemus: onko elekieli ristiriidassa sanoman kanssa

- ongelma-asiakkaiden tunnistaminen ennalta
- asiakkaan kunnioittaminen ja asiakkaan oikeuksien tiedostaminen

## **7. YHTEISTYÖ**

- yhteistyö järjestyksenvalvojen välillä
- yhteistyö muiden toimijoiden kanssa

## **8. PEREHDYTYS JA KOULUTUS**

- perehdytys ja työhön opastus: tehtäväkuva, velvollisuudet, oikeudet, työympäristö (koulutus)
- kouluttautumismahdollisuudet alalla. Infoa niistä, eli pyrkimys järjestelmällisyyteen
- henkinen valmennus ja itsetuntemus: asenteet, arvot, mielikuvat, aikaisemmat käyttäytymismallit.

## Liite 4 Alustava sisällysluettelo

### Sisällysluettelo

1. **Johdanto:** mitä on järjestyksenvalvonta ravintolassa, miksi opas on olemassa ja mihin käyttöön se on laadittu. Alan nykytila, tarve ja tulevaisuuden haasteet.
2. **Toimintaa ohjaava lainsäädäntö, sekä alan termien määrittelyä:** keskeinen lainsäädäntö ja ohjeistus, sekä mitkä niiden vaikutukset ovat
3. **Mitä hyvä asiakaspalvelu järjestyksenvalvonnassa on?:** asiakaspalvelun merkitys, tieto, taito, asenne
4. **Henkilökohtaiset näkökulmat:** itsetuntemus ja osaaminen, työssä jaksamista edistävät tekijät
5. **Ravintolan imago ja toimintatavat:** kokonaiskuvan hahmottaminen ravintolassa, Järjestyksenvalvonta on tukitoimi
6. **Haastavan asiakkaan kohtaaminen:** sanallisen ja sanattoman viestinnän merkitys
7. **Voimankäyttö järjestyksenvalvonnassa:** ennakoinnin merkitys ja oikeutettu voimankäyttö
8. **Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa:** ravintolahenkilökunta, viranomaiset
9. **Perehdytys ja koulutus:** perehdytyksen merkitys, tietoa koulutuksista ja työssä kehittymisen mahdollisuuksista
10. **Käytännön esimerkkejä:** vuorovaikutustilanteita ja ratkaisumalleja
11. **Lisätietoja:** linkkejä ja kirjallisuutta