



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Ergonomisen baaritoiminnan suunnitelma Cafè Beatiin

Sonni, Risto-Matti

2012 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Ergonomisen baaritoiminnan suunnitelma Café Beatiin

Sonni, Risto-Matti
Hotelli- ja ravintola-alan
liikkeenjohdon koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2012

Sonni, Risto-Matti

Ergonomisen baaritoiminnan suunnitelma Café Beatiin

Vuosi 2012 Sivumäärä 52

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on luoda ergonomisen baaritoiminnan suunnitelma Laurea SID Leppävaaran Café Beatiin. Suunnitelmassa tulee ottaa huomioon ergonomiset asiat niin asiakkaan kuin työntekijän näkökulmasta. Työntekijän näkökulmasta baaritoiminnan ergonomiaa tuovat työpisteen oikeanlaiset korkeudet ja etäisyydet toisistaan sekä oikeat työvälitteet ja tekniikat. Asiakkaalle ergonomisuutta tuo toimintojen oikea sijoittaminen, jotta kulkeminen olisi vaivatonta. Tavoitteena opinnäytetyössä on hyödyntää suunnitelmaa baaritoiminnan luomisessa Laureaan.

Opinnäytetyö toteutettiin kolmessa vaiheessa. Ensimmäinen vaihe oli teoriapohjan kokoaminen. Tässä vaiheessa tarkasteltiin ulkomaisia ja kotimaisia lähdeaineita ergonomiasta, ihmisen mitoista ja ulottuvuuksista sekä baaritoiminnasta.

Toisessa vaiheessa käytettiin tutkimusmenetelminä benchmarkingia ja avointa haastattelua. Tutkimuskohteena oli cocktailravintola Shaker. Benchmarkingilla saatiin tietoa käytännön baaritoiminnasta ja ergonomian toteutumisesta. Avoimen haastattelun avulla saatiin Shakerin ravintolapäälliköltä lisää tietoperustaa baaritoiminnasta.

Kolmannessa vaiheessa luotiin suunnitelma baaritoimintaa varten. Suunnitelma koostuu kuvista, joista selviää työpisteiden mitat, etäisyydet ja sijoittelu Café Beatissä. Lisäksi luotiin esitys tarjoiltavista cocktaileista ja tarvittavista välineistä. Listojen avulla Laurea voi tehdä väline ja raaka-aine hankinnat. Suunnitelmassa esiintyvät mitat ja tiedot muodostuvat teoriapohjaan koottujen sekä tutkimusmenetelmillä saatujen tietojen yhteistuloksista.

Ergonomia korostuu ravintola-alalla, jossa esiintyy useita erilaisia fyysisiä ja psykososiaalisia riskejä. Näitä ovat muun muassa pitkäkestoinen seisominen ja toistuvien liikkeiden teko puutteellisissa oloissa sekä huono yhteydenpito toisten työntekijöiden tai esimiehen välillä. Riskejä voidaan ehkäistä hyvällä ergonomialla. Ergonominen baaritoiminta on opetuksen kannalta tärkeää, jotta opiskelijat saavat käsityksen ergonomisesta työskentelystä.

Asiasanat baaritoiminta, baaritoimintasuunnittelu, benchmarking, ergonomia

Sonni, Risto-Matti

Planning the bar ergonomics of Café Beat

Year	2012	Pages	52
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to create an ergonomics plan Laurea SID Leppävaara's Café Beat. The plan must be ergonomically right both from the employee and customer point of view. From the employee's point of view ergonomics are created when the heights, distances and measurements of the bar workstations are right. Also right techniques and equipment create ergonomics for employees. For customers the ergonomics of the bar functions should be positioned right so that customers can move easily. The objective of this thesis was for Laurea to benefit from these plans when establishing bar functions in Café Beat.

The thesis was written in three phases. During the first phase theory basis was collected by investigating foreign and domestic sources of ergonomics, human measures and bar functions.

The second phase consisted of researching Shaker cocktail bar by using two different research methods. The first research method was benchmarking that was used to gain information about how bar functions and ergonomics work in a bar. The second research method was interview. By interviewing the restaurant manager more information was gained about bar functions.

The third phase was drawing up a plan for bar functions at Café Beat. The plan consists of images where the right measurements, heights, distances and positioning of bar functions in Café Beat are illustrated. A list of cocktails and work equipment was also created which Laurea can use to make ingredient and equipment investments. The measurements and information shown in the plan were established by combining information gained by investigating theory and using research methods.

Ergonomics are very important in the catering business because there are many physical and psychosocial risks included. These risks are for example standing for long periods of time, making many repeated moves in non-suitable conditions and poor communication with co-workers or superiors. All risks are preventable with suitable ergonomics. It is crucial that the bar functions in Laurea are ergonomically right so that students gain right perceptions about ergonomics.

Key words bar functions, benchmarking, ergonomics, planning bar ergonomics

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Kohdeorganisaatio Café Beat	7
3	Ergonomia	7
3.1	Tavoitteet	9
3.2	Ihmisen perusmitat	9
3.3	Baarityön terveysriskit	13
3.4	Hyvän työpisteen ominaisuuksia	14
4	Baaritoiminta	14
4.1	Työskentelyalue	16
4.2	Valikoima	20
4.3	Välineet	21
4.4	Tekniikat	23
5	Suunnitelman laatiminen	24
5.1	Suunnitteluvaihe	26
5.2	Esittely	31
5.3	Arviointi	37
6	Johtopäätökset	38
7	Pohdinta	39
	Lähteet	41
	Kuvat	43
	Kuviot	44
	Liitteet	45

1 Johdanto

Ravintola-alalla työskentely on henkisesti ja fyysisesti rankkaa, sillä se sisältää monia fyysisiä ja psykososiaalisia riskejä. Näitä riskejä voidaan kuitenkin ehkäistä hyvällä ergonomialla. Laurea ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikössä ollaan luomassa uutta konseptia kahvila Café Beatiin. Café Beat on Laureassa opetustarkoituksessa toimiva kahvila, jonne halutaan baaritoiminta. Laureassa järjestetään paljon erilaisia tilaisuuksia ja tapahtumia, kuten seminaareja ja pikkujouluja. Baaritoiminta palvelee hyvin tämänkaltaisissa tilaisuuksissa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda suunnitelma baaritoiminnasta, joka on työntekijän ja asiakkaan kannalta ergonominen. Oikeanlainen ergonomia ehkäisee ravintola-alalla esiintyviä fyysisiä riskejä. Työntekijän näkökulmasta ergonomisuutta tukevat työpisteen oikeat korkeudet, osien oikeat etäisyydet toisistaan ja oikeat työvälineet ja -tekniikat. Asiakkaan näkökulmasta ergonomisuutta tuo baaritoiminnan oikeanlainen sijoittaminen kohteeseen. Näin asiakkaan liikkuminen tilassa on helppoa ja vaivatonta. Toiminnan oikealla sijoittamisella ehkäistään myös työntekijän kannalta ravintola-alalla esiintyviä psykososiaalisia riskejä.

Suunnitelma luodaan ensin tutkimalla koti- ja ulkomaisia teoksia ergonomiasta ja baaritoiminnan suunnittelusta. Teoksista saaduille tiedoille haetaan tukea tekemällä benchmarking Helsingissä sijaitsevasta cocktailravintola Shakerista.

Asiantuntijahaastattelussa haastatellaan Shakerin ravintolapäällikköä. Benchmarkingin, haastattelun ja teoksista saatujen tietojen pohjalta luodaan ergonomisen baaritoiminnan suunnitelma, joka sisältää työpisteiden osat, korkeudet ja välineet. Suunnitelmaan sisältyy myös Café Beatin pohjapiirros, johon baaritoiminta sijoitetaan asiakkaan ja työntekijän kannalta ergonomiseen paikkaan.

Lähteiden pohjalta luodaan kahdeksan cocktailin lista, joilla baaritoiminta pääsee alkuun. Listaan kootaan klassikkockocktaileja, jotka opettavat työntekijää valmistamaan ja asiakkaita nauttimaan niitä. Listaa noudattamalla, alussa ei pääse syntymään turhia raaka-aine- tai lasihankintoja. Listaa voidaan myöhemmin laajentaa kattamaan useampi cocktail. Cocktaillista on liitteenä yksi, ja välineet sekä lasit liitteenä kaksi.

Raportti koostuu kolmesta osiosta. Ensimmäisessä osiossa on kohdeorganisaation esittely ja teoriaosuus. Toisessa osiossa kerrotaan suunnitelman laadintaprosessista, ja kolmas osio koostuu johtopäätöksistä ja omasta pohdinnasta opinnäytetyön kokonaisuudesta.

2 Kohdeorganisaatio Café Beat

Laurea on ammattikorkeakoulu, joka tuottaa uutta osaamista ja palveluinnovaatioita. Sen toimintamalli on LbD eli Learning by Development, joka yhdistää koulutuksen, aluekehityksen, t&k-toiminnan ja missä työelämän läheisyys on keskeisessä asemassa. Laurean organisaatiossa on noin 7500 opiskelijaa ja henkilöstöä on noin 550. (Laurea 2010.)

Laurealla on 7 yksikköä Uudellamaalla, ja opinnäytetyön kohdeorganisaatio sijaitsee Leppävaarassa Espoossa. Kohdeorganisaation sisällä opinnäytetyön kohde on Café Beat joka kuuluu osaksi Leppävaaran yksikössä toimivaa Bar Laureaa. Se on ravintolapalveluita tarjoava opetusravintola Laurean Leppävaaran yksikössä, johon kuuluu lounasbuffet, À la carte ravintola nimeltä Flow, Café Beat sekä kokouspalvelut. (Laurea 2010; Laurean Leppävaara 2010.) Opinnäytetyön tilaajana ja toimeksiantajana toimii Bar Laurean johtajat Miia Vakkuri ja Ilari Paananen sekä lehtori Kaija Meriläinen.

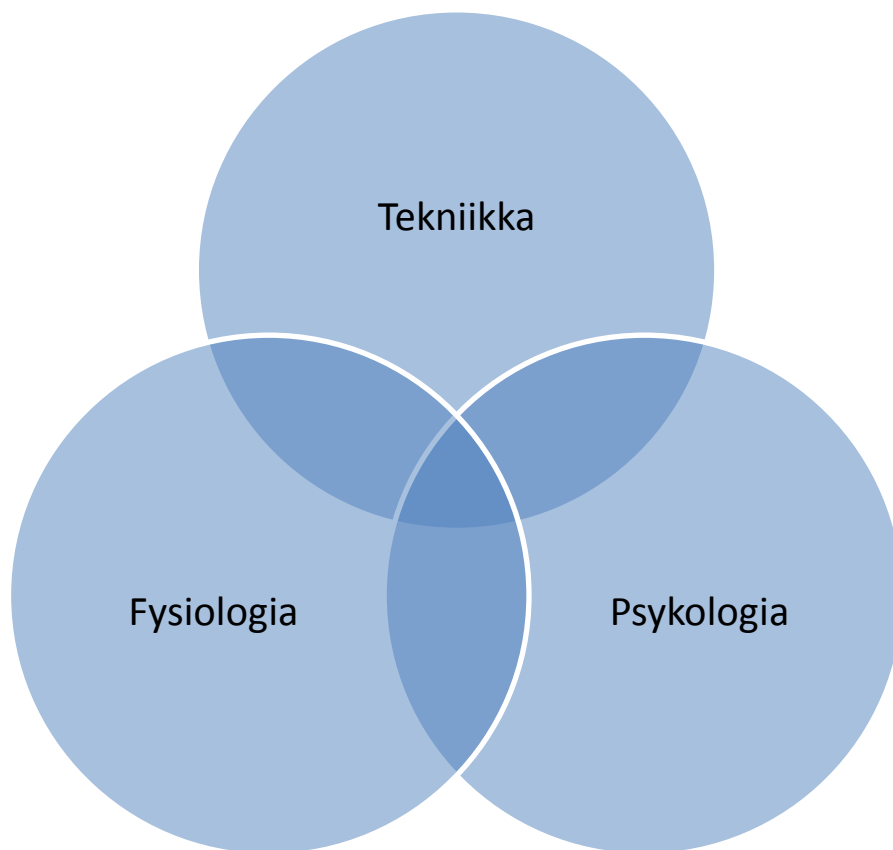
Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö. Tämä perustuu määrittelyyn, joka on annettu Laurean (2011, 16) opinnäytetyöohjeistuksessa. Siinä todetaan, että ”Toiminnallisessa opinnäytetyössä korostuu työelämää kehittävä toiminta” (Laurea 2011, 16) sekä ”Suunnittelu ja kehittämishanke, jolla tarkoitetaan jonkin nykyisen tai tulevan työyksikön, kokeilun tai käytännön toiminnan kehittämistä, käytännön ammatillisen ongelman ratkaisemista tai uudelleen suunnittelua” (Laurea 2011, 16). Opinnäytetyönä on suunnitella ergonominen baaritoiminta Café Beatiin Bar Laurealle. Tässä täyttyy Laurean (2011, 16) opinnäytetyöohjeistuksen määrittely kohdasta työelämää kehittävä hanke, sillä baaritoiminta kehittää Café Beatin toimintaa ja kohta uudelleen suunnittelu, koska opinnäytetyössä suunnitellaan uusi opetustyyppipiste Café Beatiin.

3 Ergonomia

Sana ergonomia tulee kreikan kielen sanoista ergo, joka tarkoittaa työtä, ja nomos, mikä tarkoittaa luonnonlakeja. Jorma Saari (1981, 8) määrittelee kirjassaan ergonomian perusteet näin: ”Ergonomia on soveltava tietoalue, joka sopeuttaa teknistä ympäristöä ihmisen ominaisuuksiin”. Sillä tarkoitetaan, että pyritään huomioimaan elimistön käyttäytymistä työskentely- ja toimitilojen suunnittelussa ja ratkaisuissa. Launis ja Lehtelä (2011, 19) avaavat ergonomian käsitteenä seuraavalla tavalla: ”Ergonomia on ihmisen ja toimintajärjestelmän vuorovaikutuksen tutkimista ja kehittämistä ihmisen hyvinvoinnin ja järjestelmän suorituskyvyn parantamiseksi”. Vaikka teosten ilmestymisen välillä on kulunut 30 vuotta, ei sen määritelmä ole juurikaan muuttunut. Launis ja Lehtelä (2011, 19) jatkavat

myös, että ergonomian avulla työ, välineet sekä ympäristö sopeutetaan ihmisen ominaisuuksien ja tarpeiden mukaan. Sillä parannetaan turvallisuutta, tehokkuutta ja työntekijän hyvinvointia.

Launisen ja Lehtelän (2011, 19) mukaan ergonomian tiedonalueet koostuvat kolmesta osa-alueesta ja näitä ovat ihmisen psykologia, fysiologia ja tekniikka. Seuraavassa kuviossa on selkeytetty ergonomian tiedonalueet.



Kuva 1: Ergonomian tiedonalueet (Launis & Lehtelä, 19, Kuva 1.2).

Ergonomian tiedollinen perusta muodostuu siis ihmisen fyysisestä ja psyykkisestä toiminnasta, kun hän käyttää teknisiä ratkaisuja. Ergonomia voi olla myös erilaisia keksittyjä menetelmiä, joiden avulla työskentely-ympäristö ja -tavat sovitetaan ihmiselle sopivaksi. Näitä menetelmiä voidaan luoda ja kehittää tarkkailemalla ihmisen toimintaa ja havainnoimalla puutteet toiminnassa sekä ympäristössä. (Launis & Lehtelä 2011, 19-20.)

3.1 Tavoitteet

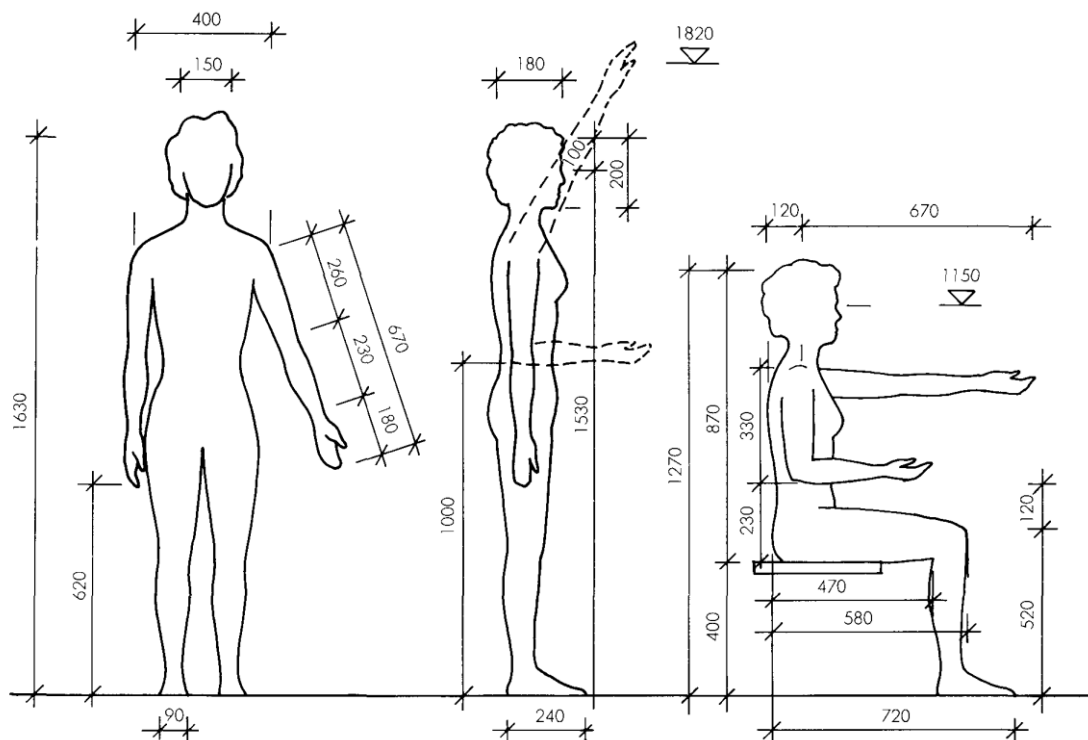
Ergonomian tavoitteita ovat tekniikan ja ihmisen yhteistoiminnan tehokkuus, laatu ja häiriöttömyys huomioiden työntekijän turvallisuus, terveys, ja hyvinvointi. Käytännössä siis ihmisen ja työympäristön sopeuttamista, joka mahdollistaa työntekijän maksimaalisen kuormittamisen mahdollisimman pienellä riskillä, jolloin terveysvaara on vähäisin ja tehokkuus paras. (Launis & Lahtela 2011, 20; Saari 1981, 9).

Osa ergonomian tavoitetta on myös sopivuuden löytäminen kaikille. Toisin sanoen kaikista työympäristön tai laitteen ajatellusta käyttäjäkunnasta voisivat käyttää sitä tai olla ympäristössä riskittömästi ja toimia tehokkaasti. Launis ja Lehtelä (2011, 21) kertovat esimerkkinä, että eurooppalaisen ergonomiastandardien mukaan fyysinen voima, jota tarvitaan yksittäisen laitteen käyttöön, on oltava niin suuri, että suurin osa naisista pystyy sen tuottamaan. Yleensä yhtenä tavoitteena, etenkin toimitilojen suunnittelussa, on otettava huomioon myös liikuntarajoitteiset ja toimitilat on pyrittävä suunnittelemaan esteettömiksi eli kyseessä on barrier-free design (Launis & Lahtela 2011, 22).

3.2 Ihmisen perusmitat

Ihmiset ovat kaikkialla maailmassa lähestulkoon samankaltaisia. Meillä on kaikilla pää, kaksi kättä ja kaksi jalkaa liitettynä runkoon. Kaikki käyttävät samoja lihaksia liikkumiseen, ihmisen luut ovat samoissa paikoissa. Hengitys, verenkierto ja hermosysteemit toimivat kaikilla samalla tavalla. Vaikka olemme monelta osin samankaltaisia, ovat ihmiset ruokavaliosta, paikasta ja työstä riippuen myös hyvin erilaisia. Toisin sanoen eroamme toisistamme kykyjen ja mittojen perusteella. (Kroemer 2009, 2).

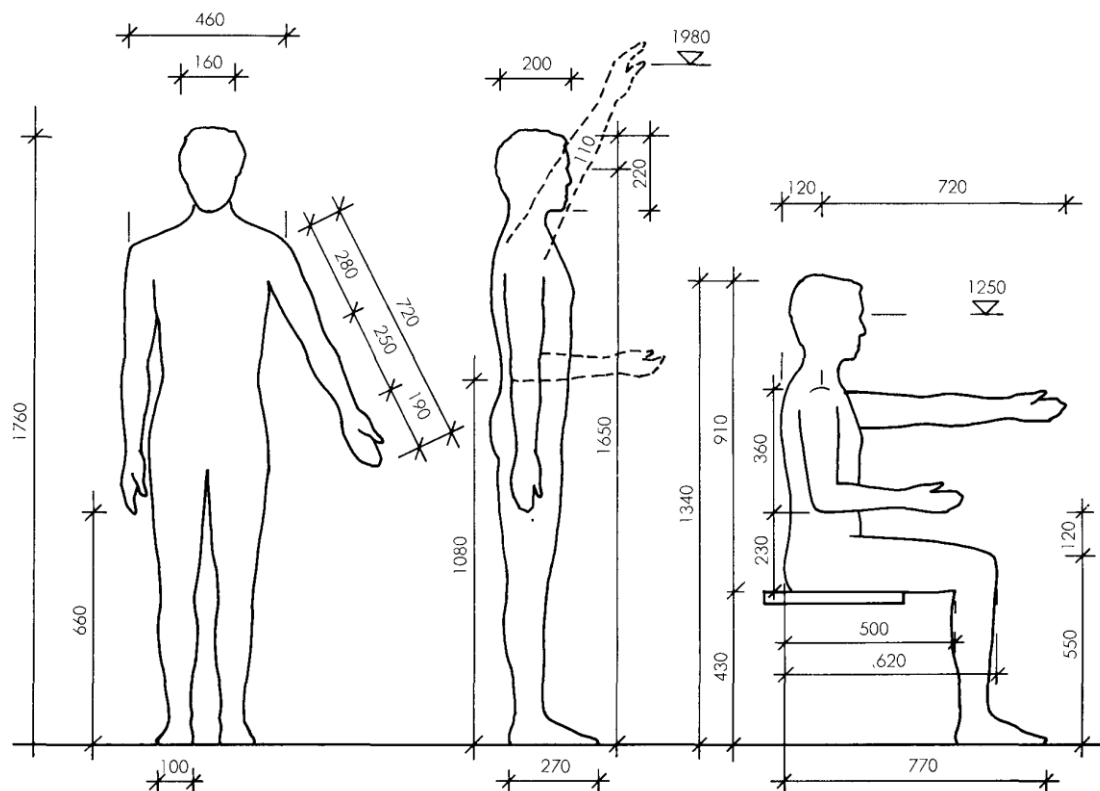
Ihmisen kehon mitat muuttuvat eliniän aikana. Lapsena tapahtuu nopeaa kasvua joka pysähtyy noin kahteenkymmeneen ikävuoteen mennessä ja mitat lähtevät taas laskuun noin 40-vuotiaana. Yleisenä sääntönä mittoissa on, että miehet ovat naisia pidempiä (Kroemer 2009, 2-3). Seuraavassa kuvassa on naisen keskimääräiset mitat ja ulottuvuudet erilaisissa asennoissa.



Kuva 2: Naisen perusmitat (Rakennustieto 2012, RT09-10409 1989, 2).

Kuvasta selviää, että naisten pituus on keskimäärin 163 cm ja käden ulottuvuus nostettaessa on 182 cm. Kyynärvarren korkeus on noin metri ja käden pituus taitettuna kyynärvarresta 90-asteen kulmassa on pituudeltaan 41 cm.

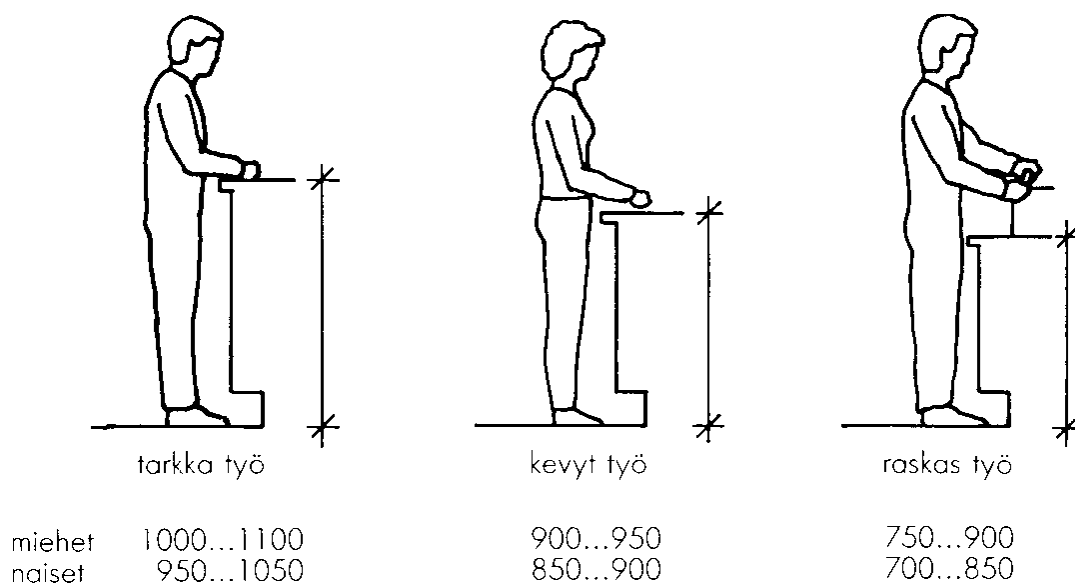
Seuraavassa kuvassa on esitelty miehen keskimääräiset perusmitat ja ulottuvuudet.



Kuva 3: Miehen perusmitat (Rakennustieto 2012, RT09-10409 1989, 2).

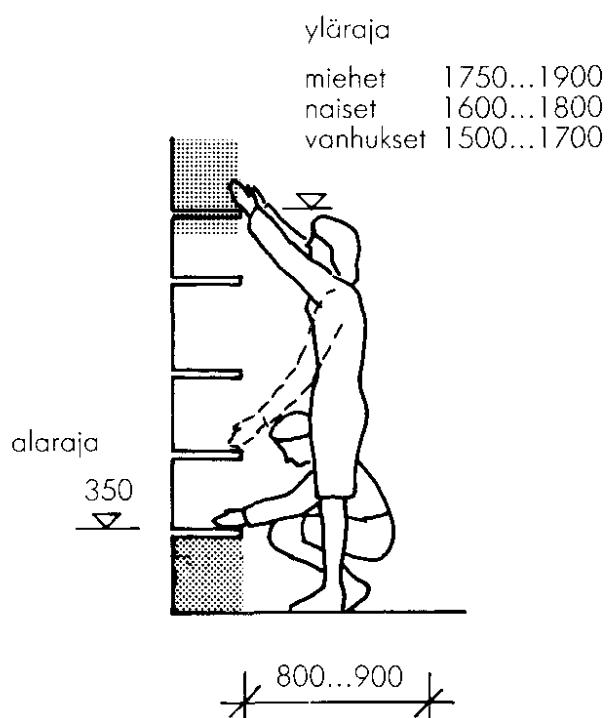
Kuvan mukaan miehellä keskimääräinen pituus on 176 cm, käden maksimi ulottuvuus nostettuna on 198 cm. Kynärvarren korkeus on 108 cm ja käden pituus kynärvarresta ojennettuna 90-asteen kulmaan on 44 cm.

Baarityöskentely on seisomatyötä, joten työtason korkeus tulee olla seisomatyölle sopiva. Mitat selviävät seuraavasta kuvasta, jossa on esitelty seisomatyön luonteesta riippuvat työtasojen keskimääräiset korkeudet naisille ja miehille. Mitat ovat millimetrejä.



Kuva 4: Seisomatyön luonteen mukainen työtason korkeus (Rakennustieto 2012, RT09-10409 1989, 7).

Koska baaritoiminta Cafè Beatiin tulee opetustarkoitukseen, ei sitä voida mitoittaa tietylle henkilölle, vaan se on käytössä mahdollisimman monella ihmisellä. Jotta työpiste olisi sopiva mahdollisimman monille, voidaan lähtökohtana työtason suunnittelulle pitää naisten keskimääräisten mittojen ylärajoja. Näin ollen mahdollisimman moni henkilö on soveltuva työskentelemään baaritoiminnassa, sillä miesten alarajat ovat samoja tai alempia kuin naisten ylärajat. Esimerkiksi seuraavassa kuvassa on miesten ja naisten ylärajat hyllyjen korkeudelle.



Kuva 5: Miesten ja naisten ulottuvuus kurottautuessa (Rakennustieto 2012, RT09-10409 1989, 2).

Kuvasta selviää, että naisten yläraja on suurempi kuin miesten, joten asettamalla hyllyt naisten ylärajan tuntumaan, saadaan hyllyjen korkeus mahdollisimman monelle sopivaksi. Kuvassa harmaat alueet ovat alueita joihin vanhukset eivät yletä.

3.3 Baarityön terveysriskit

Työskentely baarissa on raskasta niin henkisesti, kuin fyysisesti. Baarissa työskentely vaatii kohtalaista fyysistä kuntoa, sillä se on seisomatyötä, siellä tapahtuu paljon samanlaisen liikkeen toistoa ja raskaita nostoja. Työvuorossa joudutaan kävelemään myös tuhansia askeleita. (Aho ym. 2009, 17.)

Suurimpia fyysisiä riskejä, joita työntekijä joutuu kohtaamaan työoloissa ravintola-alalla, ovat pitkäkestoinen seisominen, paikallaan olo, kantaminen, nostaminen sekä toistuvien liikkeiden teko puutteellisissa olosuhteissa. Ravintolatyössä altistutaan myös usein kovalle melulle pitkiä aikoja ja työskennellään kuumissa tai kylmissä olosuhteissa. Riski saada haavoja ja palovammoja on suuri, kuten myös kompastumiset, putoamiset ja liukastumiset. Ravintolatyössä altistutaan myös vaarallisille aineille, kuten erilaisille puhdistusaineille. (Euroopan työterveys- ja turvallisuusvirasto 2008, 2.)

Ravintola-alalla on myös psykososiaalisia riskejä ja ne lisääntyivät alalla huomattavasti vuosina 1995-2000. Tämä johtui muun muassa huonosta ergonomiasta, työajoista, työn vaativuudesta ja itsenäisyydestä. Psykososiaalsiin riskeihin lukeutuu myös pitkät ja normaalista poikkeavat työajat, vaikeus pitää työ- ja yksityiselämä tasapainossa, suuri työmäärä ja kiire, työn vähäinen hallittavuus, huono yhteyden pito työtovereiden ja esimiehen välillä sekä puutteellinen koulutus. Ravintola työssä ollaan myös jatkuvassa kontaktissa asiakkaaseen ja tämä voi pahimmillaan johtaa ahdisteluun tai väkivaltaan. (Euroopan työterveys- ja turvallisuusvirasto 2008, 2.)

3.4 Hyvän työpisteen ominaisuuksia

Hyvän työpisteen tavoitteena on tukea työtehtävää ja olla kaikille työntekijöille sopiva, turvallinen ja terveellinen. Työturvallisuuskeskuksen (2006, 21) mukaan, työpisteen tulisi olla mitoitettu käyttäjän mukaan eli sen on oltava joko kiinteä, mikä on suunniteltu tiettyjen standardien mukaan tai se on säädettävä, jolloin sitä voi käyttää useampi eri henkilö.

Hyvässä työpisteessä työasento on tasapainoinen, hyvin tuettu ja perusasentoa voidaan vaihdella. Työpisteellä täytyy olla myös mahdollisuus liikkua vapaasti ja siinä on otettu huomioon työntekijöiden mitat ja niiden erot. Näin ollen hyvässä työpisteessä pienet henkilöt ulottuvat kohteeseen, suuret henkilöt mahtuvat siihen ja istuin sekä pöytä ovat säädettäviä. Työpisteellä sijaitsevien laitteiden käyttö ei saa vaatia liiallista fyysistä voimaa ja niiden käyttö tulee olla helppoa ja virheetöntä. Työpiste tulee sijoittaa siten, että työtila ja muut järjestelyt sallivat kommunikoinnin muiden työntekijöiden kanssa ja työntekijä itse saa tarvitsemansa tiedon helposti ja varmasti. Työpisteen ympäristötekijät tulee olla ihmiselle sopivat ja työtehtävien vaatimusten mukaiset, siellä ei saa olla tapaturmia aiheuttavia tekijöitä ja se on helppo pitää siistinä. (Lainis ja Lahtela 2011, 25; Saari 1981, 91.)

4 Baaritoiminta

Baraban ja Durocher (2010, 1-2) lähtee ravintolan suunnitteluprosessissa liikkeelle miettimällä ravintolan tai baarin tyyppiä, eli minkälainen baari on kyseessä, joka halutaan perustaa. He myös toteavat, että potentiaalisen asiakkaan väestönrakenteellinen ja fyysinen profiili on elintärkeä hyvälle ravintolasuunnittelulle. He ovat listanneet kymmenen osaluuetta, jotka tulee ottaa huomioon uutta ravintolaa perustettaessa ja nämä asiat ovat ravintolan tyyppi, markkinat, konseptin kehittäminen, menu, palvelutyyli ja -nopeus, yleinen tunnelma, johtamisfilosofia sekä budjetti. On hyvä ottaa huomioon, että Baraban ja Durocher

käsittelevät listassaan täysin uutta ravintolaa. Tässä työssä on kuitenkin kyse uudesta toiminnasta, joka luodaan jo olemassa olevaan liiketoimintaan.

Katsigris ja Thomas (2012, 75) lähtevät puolestaan liikkeelle siitä, että onnistuneen baarin suunnittelussa lähtökohtana on tunnistaa ja segmentoida kohdeasiakas tai -asiakasryhmät. Keskeisiä kysymyksiä ovat ketä halutaan miellyttää ja palvella ja kuka on se, joka tuo myyntiä? He jaottelevat asiakkaat neljään erilaiseen ryhmään heidän juomatapojensa perusteella. Näitä ovat ravintolassa syöjät, ohikulkija asiakkaat, seuranhakuasiakkaat, viihteen etsijät, urheilufanit ja naapuruston vakioasiakkaat.

Ravintolassa syövät asiakkaat haluavat ruoka-annoksensa kanssa alkoholipitoisen juoman, joko ennen, ruoan yhteydessä tai sen jälkeen. Jossain tapauksessa asiakas haluaa kaikki kolme annosta. Vaikka näiden asiakkaiden huomio on pääosin ruoassa, lasketaan nämä silti baarin asiakastyypiksi. (Katsigris & Thomas 2012, 75-76.)

Seuraava asiakastyyppe on ohikulkija. Nämä ihmiset ovat matkalla jonnekin muualle ja pistäytyvät vain nopeasti niin kutsutulla ”after work” juomalla. Tässä tapauksessa pääpainopiste on itse juomassa eikä missään muussa. Asiakas ottaa yhden tai korkeintaan kaksi annosta ja jatkaa matkaansa sen jälkeen. Tähän asiakasryhmään kuuluu myös lentokonetta, junaa tai ystäväänsä odottavat ihmiset ja baarit lentokentillä, juna-asemilla tai lähellä toimistotiloja ovat erikoistuneet tämän tyyppisiin asiakkaisiin. (Katsigris & Thomas 2012, 76.)

Seuranhakuasiakkaat ovat sellaisia asiakkaita, jotka saapuvat baariin yksin ja lähtevät jonkun kanssa jatkamaan iltaansa toiseen paikkaan. Tällaiset asiakkaat käyvät sinkkubaareissa tai muualla tämän tyyppisissä ravintoloissa. He viipyvät paikalla niin kauan, kunnes löytävät jonkun, jonka kanssa lähteä esimerkiksi ruokaravintolaan. (Katsigris & Thomas 2012, 76.)

Viihteen etsijät hakeutuvat nimensä mukaisesti paikkoihin, missä on usein live-musiikkia, pelejä tai muuta viihteellistä ohjelmaa tarjolla. Nämä asiakkaat haluavat myös tavata uusia ihmisiä ja pysyä mukana uusissa sosiaalisissa trendeissä. (Katsigris & Thomas 2012, 76.)

Urheilufaneja on kaikkialla maailmassa ja myös urheilubaareja löytyy kaikkialta. Näiden asiakkaiden tarpeena on yhdistyä samanhenkisten ihmisten kanssa. Sporttibaarit ovat hyvä esimerkki tietylle asiakaskunnalle suunnitellusta baarista, sillä kaikista löytyy lähes samankaltainen iso näyttö, mistä voi seurata erilaisia urheilutapahtumia. (Katsigris & Thomas 2012, 76.)

Viimeisenä asiakasryhmänä ovat naapuruston vakioasiakkaat. Tämä asiakasryhmä haluaa myös rentoutua ja viettää hauskaa aikaa, mutta pääpaino on siinä, että he haluavat olla tutussa ympäristössä tuttujen ihmisten kanssa ja kokea yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Katsigris & Thomas 2012, 76.)

Moni asiakas kuuluu useampaan kuin yhteen edellä mainituista ryhmistä ja asiakkaan ryhmä voi vaihdella, jopa kesken iltaa riippuen asiakkaan mielentilasta. Esimerkkinä asiakas joka on kotipuolella viihteen etsijä ja ravintolassa syövä asiakas, voi olla työmatkoilla ohikulkija, koska mieliala ja tarkoitukset ovat vaihtuneet, kun ollaan työmatkalla. (Katsigris & Thomas 2012, 76.)

Asiakas, joka kävisi Café Beatin baarissa, ei kuuluisi suoranaisesti mihinkään näistä ryhmistä, vaan olisi useamman segmentin alainen. Asiakas ei olisi ravintolassa syöjä, sillä Café Beatistä ei saa ruoka-annoksia. Asiakkaat eivät olisi myöskään seuranhaku, urheilufaneja tai viihteen etsijöitä. Seuranhakuasiakas pois suljetaan, sillä kyseessä on koulun tilat ja harvoin seuraa etsitään koulusta. Urheilufanit pois suljetaan myös, sillä yleensä kaikki urheilutapahtumat ovat illalla ja Café Beat suljetaan iltapäivällä. Sopivin asiakasryhmä, joka kuvastaisi Café Beatin baariasiakasta, olisi ohikulkijan ja naapuruston vakioasiakkaan yhdistelmä. Asiakkaat ovat tutussa ympäristössä ja nauttivat yhden tai kaksi annosta koulupäivän jälkeen.

4.1 Työskentelyalue

Baarimestarin työskentelyalue koostuu kolmesta osasta jotka ovat etubaari eli tiski, takabaari ja alabaari. Jokaisella osalla on omat toimintatarkoituksensa. Baarissa työskentely on vaativaa työtä, johon sisältyy paljon liikkumista. Jotta työskentely olisi mahdollisimman sujuvaa, tulee työtilan olla hyvässä järjestyksessä, sillä hyvä järjestys ehkäisee turhaa liikkumista, mikä taas lisää sujuvuutta. Yksityiskohdat ovat kuitenkin jokaisen valittavissa ja Aho, Autti sekä Siitonen (2009, 65) toteavat, että baarimestarin tulisikin viihtyä työpisteellä.

Muutamaa perusasiaa tulisi kuitenkin noudattaa. Kaiken pitää olla käden ulottuvilla, jotta turhalta liikkumiselta vältyttäisiin. Pullot täytyy pitää loogisessa järjestyksessä, esimerkiksi hyvä tapa on pitää ne alkoholityypin mukaisessa järjestyksessä. Lasit täytyy myös olla käden ulottuvilla. Yksi tapa on asentaa baarimestarin pään yläpuolelle kiskot, josta lasit saadaan nopeasti esille. Jäät, mehut ja virvoitusjuomat tulisi sijoittaa mieluiten työtason alle. (Dominè 2009, 91; Katsigris & Thomas 2012, 106.)

Etubaari on alue, missä asiakas on, juomat tilataan ja tarjoillaan. Etubaari, eli tiski, on noin puoli metriä leveä, ja sen pinnan täytyy olla alkoholin kestävä, jotta roiskeet eivät vaurioita sitä. Yleisesti käytetty materiaali on laminoitu muovi. Tiskin edessä voi olla käsille

pehmustettu noja, joka lisää tiskin leveyttä noin 20 cm. Tiskin leveydeksi kokonaisuudessaan tulee noin 70 cm käsinojalla ja ilman käsinojaa 50 cm. Sen pituus vaihtelee tilan mukaan. (Katsigris & Thomas 2012, 106-107.)

Baaritiskin alla on väliseinä, mikä erottaa asiakkaat baarimestarista ja pitää tiskin pystyssä. Yhdessä väliseinä ja tiski muodostavat ison T-kirjaimen ja asiakkaalle muodostuu näin ollen pöytä. Väliseinä pitää myös alabaarin asiakkaan näkökentän ulottumattomissa. Väliseinän alaosassa asiakkaan puolella voi olla jalkatuki, joka on koko väliseinän mittainen. (Katsigris & Thomas 2012, 107.)

Baaritiskin kokonaiskorkeus on noin 110 cm, koska tämä korkeus on yleensä sopiva työskentelykorkeus useimmille baarimestareille. Kyseinen korkeus on myös sopiva, jotta asiakas voi nojata siihen ja lepuuttaa jalkaansa jalkatukea vasten. Laitteet, jotka tulevat alabaariin on suunniteltu tiskin alle, joka on 110 cm korkea. Myös baarijakkarat on suunniteltu tälle korkeudelle, jotta asiakkaan olisi hyvä niiltä tilata ja käydä keskustelua baarimestarin kanssa. (Katsigris & Thomas 2012, 107.)

Takabaarilla on kaksi toimintoa. Ensinnäkin se on koristeellinen alue, johon asiakas kiinnittää usein huomionsa ja muodostaa sen perusteella mielipiteensä, mitä juomia todennäköisesti baarissa tarjoillaan. Toiseksi se toimii työskentely- sekä varastointitilana baarimestarille, ja siksi sen korkeus on sama kuin alabaarin. (Katsigris & Thomas 2012, 106-107.)

Tyypillisesti modernissa takabaarissa on laseja, alkoholit ja peili. Peili luo syvyyttä, asiakkaat voivat tarkkailla selkäänsä taakse ja baarimestari voi tarkkailla asiakkaita sen avulla. Pääsääntöisesti takabaari on kuitenkin tarkoitettu varastoimiseen, josta baarimestari voi nopeasti ottaa tarvitsemansa raaka-aineen ja lasin. (Katsigris & Thomas 2012, 107-108.)

Takabaarissa on työskentelyn kannalta tärkeää raaka-aineiden järjestys. Ne kannattaa järjestellä alkoholityyppien mukaan. Erilaiset laitteet sijaitsevat myös yleensä takabaarissa, jonne jokainen baarimestari luo oman järjestyksensä. Täytyy kuitenkin muistaa, että sen täytyy olla siisti, sillä takabaari näkyy asiakkaalle. (Katsigris & Thomas 2012, 108.)

Takabaarin voi nähdä myös myynnin edistämisen välineenä. Tällöin sinne sijoitetaan laadukkaimmat alkoholit, jotta ne näkyvät asiakkaalle. Oikealla tavalla toteutettu takabaari ohjaa myyntiä haluttuun suuntaan ja luo hyvän imagon koko baarista asiakkaalle. Esimerkiksi, jos juomat on aseteltu värin mukaan, voidaan ennakkoluulottomasti kiinnittää asiakkaan huomio toiseen väriin ja edistää näin niiden menekkiä. (Aho ym. 2009, 69.)

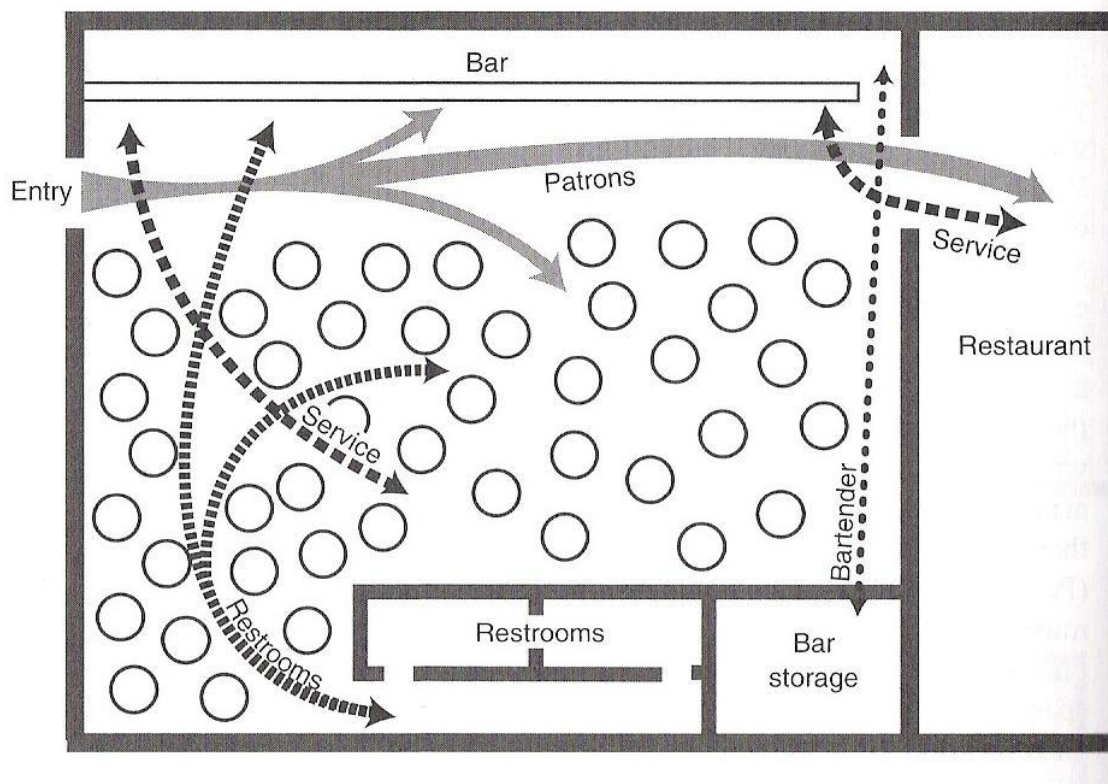
Alabaari suunnitellaan sen jälkeen kun etubaari on valmis. Alabaarin suunnitteluun on käytettävä vähintään yhtä paljon resursseja kuin muun baarin suunnitteluun, sillä siellä on tuotteet, joita myydään eniten ja välineet, joita tarvitaan eniten. Aho ja muut (2009, 68) sanovat, että 20 prosenttia tuotteista tuo 80 prosenttia myynnistä, joten näiden 20 prosenttia täytyy olla käden ulottuvilla koko ajan. Alabaarin hyvä suunnittelu takaa siis nopean ja joustavan asiakkaiden palvelemisen. Yleensä baarin suunnittelun lähtökohtana voidaan pitää sitä, että suunnittelee etu- ja takabaarin mahdollisimman käytännölliseksi ja siistiksi, mutta alabaarin suunnittelee asiakkaiden tarpeiden mukaan. (Katsigris & Thomas 2012, 109.)

Alue, jolla yksittäinen baarimestari työskentelee alabaarissa, on nimeltään kaatoalue. Kaatoalueen keskipisteenä nykypäivän baarissa on jääpala-allas (Aho ym. 2009, 65). Sen vieressä kaatoalueella täytyy olla erilliset paikat raaka-aineille, pidentäjille, laseille, tehosekoittimelle ja koristeille. Kaikki nämä täytyy olla käden ulottuvilla. Kaatoalueiden määrä tulisi miettiä sen mukaan, kuinka paljon asiakkaita on odotettavissa ruuhka-aikoina. (Katsigris & Thomas 2012, 109). Alabaarissa on hyvä olla reiden korkeudella niin sanottu speed rail, johon laitetaan yleisimmin käytetyt raaka-aineet, josta ne on helppo ottaa niitä katsomatta (Aho ym. 2009, 68).

Yhdessä ala- ja takabaarin tulee kattaa päivän oletettu alkoholin, pidentäjien, muuntajien, jään, virvokkeiden ja muun käyttötavaran kulutus. Kaikkien asioiden täytyy olla käden ulottuvilla, jotta asiakkaan palvelu sujuisi mahdollisimman sujuvasti. Ala- ja takabaarin välinen etäisyys on yleensä metrin, koska tämä väli antaa baarimestarille tilaa liikkua ja avata kaappien ovet niin, ettei kulkuväylä tukkeudu. (Katsigris & Thomas 2012, 109-110.)

Alabaariin tarvittavat laitteet voidaan hankkia kolmella eri tavalla. Joko katsoa sopivan kokoiset valmistajien sivuilta, teettää kustomoidut laitteet, tai käyttää molempia keinoja. Yleensä baarin suunnittelussa käytetään molempien tapojen yhdistelmää, eli ostetaan valmiita tuotteita ja jotkut laitteet kustomoidaan juuri sopiviksi. (Katsigris & Thomas 2012, 110.)

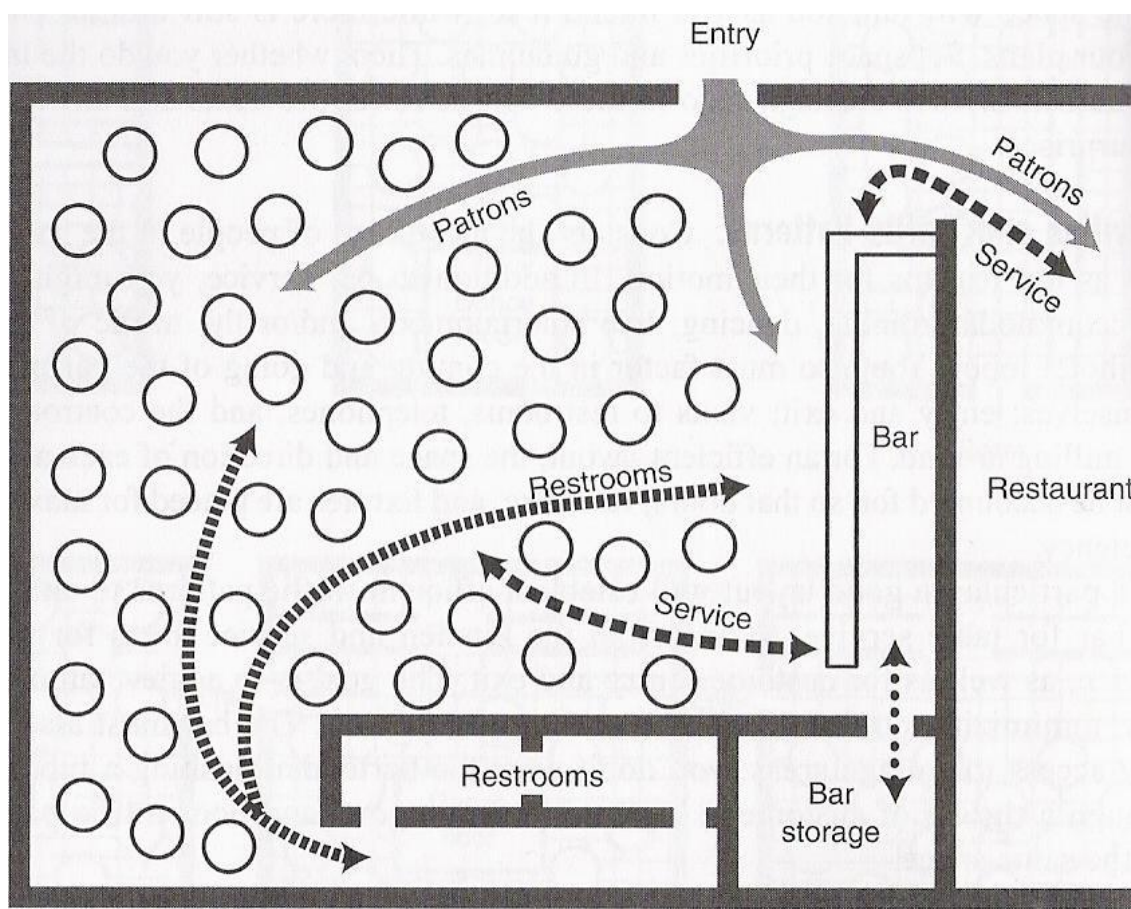
Mietittäessä baaritiskin sijaintia, huomioon täytyy ottaa ihmisten liikkeet ja kulkureitit. Tavoitteena on suunnitella baaritiskin paikka niin, että ihmiset pääsevät ilman esteitä tiskille, pöytiin, vessaan ja mihin ikinä heidän tarvitsekaan mennä. Tiskiltä täytyy olla myös helppo ja nopea reitti varastoon. Oikeanlainen tiskin sijoittaminen voi lisätä myyntiä ratkaisevasti. Esimerkkinä ravintola, joka on tarkoitettu koko perheelle, tiski voidaan sijoittaa hieman taka-alalle, mutta vastaavasti juomasekoitukseen keskittyneessä baarissa se kannattaa sijoittaa keskelle baaria myynnin maksimoimiseksi. (Katsigris & Thomas 2012, 99.) Seuraavassa kuvassa on esitelty ravintola, jossa tiskin sijoitus on huono.



Kuva 6: Ihmisten liikkuminen huonosti suunnitellussa ravintolassa (Katsigris & Thomas 2012, 100).

Kuvassa baaritiski on sijoitettu heti sisäänkäynnin viereen ja baarin varastotilat ovat toisella puolella tilaa. Ihmiset liikkuvat sisäänkäynniltä toisella puolella sijaitsevaan ravintolaan, baaritiskille ja saniteettitiloihin. Tarjoilijat liikkuvat ravintolasta tiskin edestä tarjoillessaan pöytiin ja baarimestari käy salin läpi hakemassa varastosta lisää tarvikkeita. Nämä ristikkäiset liikkeet aiheuttavat paljon turhaa liikettä ja mahdollisia vaaratilanteita.

Seuraava kuva on hyvin suunnitellusta ravintolatilasta.



Kuva 7: Ihmisten liikkuminen hyvin suunnitellussa ravintolassa (Katsigris & Thomas 2012, 100).

Kuvan ravintolatila on sama kuin kuvassa kuusi. Sisäänkäynnin ja baaritiskin paikkaa on muutettu. Näin ollen sisään saapuvilla asiakkailla on lyhyt matka ravintolaan, baaritiskille ja pöytiin. Baarimestarin matka varastotilaan on huomattavasti lyhyempi kuin kuvassa kuusi. Tarjoilijoiden reitit eivät risteile asiakkaiden reittien kanssa ja näin ollen vaaratilanteet vähenevät.

4.2 Valikoima

Dominé (2009, 66) kirjoittaa teoksessaan *Suuri baarikirja*, että tärkeimmät vahvat alkoholijuomat, joita baarissa tulee olla, ovat viski, gini, vaalea rommi ja vodka. Etenkin vaalean rommin ja vodkan suosio on parina viime vuotena ollut suuressa kasvussa, kun taas viskin ja ginin suosio on laskussa. Tämä johtuu Dominén (2009, 66) mukaan siitä, että ne yhdistetään vanhoihin klassikkojuomiin, kuten manhattaneihin ja martineihin. Michalski (2000, 39) toteaa vodkan suosion johtuvan sen neutraalista olemuksesta. Sen hajuton ja mauton olemus sopii hyvin erilaisten juomasekoitusten raaka-aineeksi antaen kuitenkin pientä

”potkua” juomaan. Nykyään suositaan ovat myös kasvattaneet eksoottisemmat, hedelmiä sisältävät drinkin ja näiden raaka-aineena toimivat nimenomaan vodkat ja rommit. Alkuun raaka-aineiden suunnittelussa baariin pääsee siis edellä mainituilla neljällä perus raaka-aineella (Dominé 2009, 66).

Raaka-aineiden lisäksi baarissa on oltava niin sanottuja muuntajia. Nämä ovat juomia, jotka muuttavat alkoholin makua, esimerkiksi erilaiset vermutit toimivat muuntajina. Nykyään on tarjolla myös erilaisia makusiirappeja, joilla saadaan hyvin muutettua alkoholin makua ja tuotua makeutta sekä väriä juomaan. (Dominé 2009, 66-67.)

Alkoholin ja muuntajien lisäksi baarissa täytyy olla pidentäjiä, eli erilaisia virvoitusjuomia, mehuja ja vesiä, joilla drinkit saavat lopullisen värinsä ja makunsa. Virvoitusjuomista hyvin suosittu on ginger ale ja erilaiset kola-juomat. Mehuista yleisesti käytettyjä ovat sitrusmehut. (Dominé 2009, 67.)

Raaka-aineiden, muuntajien ja pidentäjien lisäksi tärkeä raaka-aine cocktailien teossa on jää. Myös vedellä eli jäällä on maku. Jäiden tekoon tulisi käyttää puhdasta ja vastajäädytettyä vettä, sillä pitkään pakastimessa seisooneet jäät voivat imeä itseensä makuja muista pakkasessa olevista tuotteista ja huonolaatuisesta vedestä tehdyt jäät muuttavat sulaessaan juoman makua. (Dominé, 2009, 67; Gasnier 2005, 327.) Tämän ongelman ratkaisemiseksi Café Beatisiin tulee hankkia jääpalakone, jotta jäät ovat vasta jäädytettyjä ja laadukkaita.

Koska baaritoiminta Café Beatissä on tarkoitettu pääsääntöisesti opetustarkoitukseen, eikä suuren luokan liiketoimintaan, on drinkkilistan luominen muutamasta klassikkojuomasta paras tapa raaka-aineiden valintaan. Näin opiskelijat, jotka tekevät drinkkejä oppivat klassikkodrinkkien teon ja myös asiakkaat, jotka ovat pääsääntöisesti nuoria aikuisia, oppivat klassikkodrinkit. Tämä on myös käytännöllinen ja kustannustehokas tapa miettiä raaka-aineiden hankintaa, eikä niin sanottuja turhia hankintoja pääse syntymään.

4.3 Välineet

Gasnier (2005, 326) sanoo, että on olemassa neljä yksinkertaista perusasiaa tai -sääntöä, jotka täytyy pitää mielessä juomasekoitusten teossa. Nämä ovat raaka-aineiden laatu, työvälineet, sekoitustekniikka ja viimeisenä esillepano. Tärkein sääntö näistä neljästä on hänen mukaansa ensimmäinen sääntö eli raaka-aineiden laatu. Hän sanoo, että jos haluaa tehdä mahtavan cocktailin, on käytettävä parhaita raaka-aineita. Hän myös toteaa, että välillä on hyvä pysähtyä ja tarkistaa ovatko raaka-aineet laadukkainta mitä on tai mihin on varaa.

Baarissa tärkein työväline on shaker eli ravistin. Se on ylöspäin leviävä kannellinen astia, jonka avulla juomat ravistetaan tai sekoitetaan (Dominè 2009, 67). Shakereita on kahdenlaisia: Euro shaker ja Boston shaker (Gasnier 2005, 331). Euro shaker koostuu kolmesta osasta ja sitä on helpompi käyttää, sillä siinä on korkki, joka sulkee sen ja näin ollen ravistaminen on turvallisempaa. Lisäksi Euro shakerissa on usein sisäänrakennettu siivillä, jolloin ei tarvitse ostaa erillistä siivilää. Huono puoli Euro shakerissa on, ettei juomaa näe ravistettaessa. Boston shaker koostuu taas kahdesta osasta, joista toinen osa on lasi ja toinen metallinen osa. Ravistettaessa juoma näkyy ja tämän ominaisuuden ansiosta Gasnier (2005, 331) kehottaa käyttämään cocktailien teossa Boston shakeriä. Michalskin (2000, 12) mukaan Boston shaker on ammattilaisten suosiossa sen takia, että se mahdollistaa nopeamman tarjoilun ja pesun. Boston shakerin lasiosaa voi myös käyttää sekoituslasina.

Nesteet mitataan mitalla, joita on eri kokoja. Gasnier (2005, 331) toteaa, että mitat helpottavat työntekoa ja pitävät maut tasapainossa. Suomen alkoholilain mukaan (FINLEX 1994) asiakkaalle kerralla saadaan anniskella vain yksi perusannos alkoholia, joka on 4 cl, mutta sitä on saatava myös 2 cl annoksina, joten baarissa on välttämätöntä olla useamman kokoisia mittoja.

Juomien sekoittamiseen käytetään baarilusikkaa, joka on pitkävartinen teelusikka muistuttava lusikka, jossa on usein kierteet varressa (Dominè 2009, 67). Sen pituuden ansiosta voidaan sekoittaa juomia myös korkeissa laseissa aivan pohjalta saakka ja kierteitä voidaan taas käyttää eri raaka-aineiden päällekkäin laittamiseen, niin etteivät ne sekoitu keskenään (Gasnier 2005, 331).

Yhtenä baarin perusvälineenä on blender eli tehosekoitin. Osa juomista, joissa käytetään esimerkiksi kokonaisia hedelmiä, vaatii tehosekoittimen käyttöä (Gasnier 2005, 331). Tehosekoittimen tulee olla laadukas ja hyvä. Tehosekoittimen täytyy olla painava, jotta se kestävä kovaa sekoittamista, siinä on kestävä terät, jotka voivat murskata jäätä. Sen moottorin on oltava niin tehokas, että se kestävä useamman minuutin sekoittamista suurimmalla nopeudella (Dominè 2009, 72).

Dominè (2009, 67) toteaa, että lasit ovat tärkeässä osassa juomasekoituksia, sillä ne antavat juomille lopullisen ulkonäkönsä. Gasnierkin (2005, 330) painottaa, että juomasekoitus täytyy laittaa esille oikeanlaisessa lasissa, jotta juoman värit pääsevät oikeuksiinsa ja maut sekä tuoksut vapautuvat oikealla tavalla. Oikea lasin koko on myös tärkeää, jotta juoma ei ”häviä” liian suureen lasiin (Gasnier 2005, 330).

Cafè Beatin baarin perusvälineistö valitaan myös edellä mainitun drinkkilistan mukaan. Näin ollen saadaan vältettyä turhia hankintakustannuksia. Esimerkiksi juomalasisivalikoimaa voidaan laajentaa tulevaisuudessa, mikäli juomavalikoimaa halutaan laajentaa.

4.4 Tekniikat

Oikeanlaisten tekniikoiden hallitseminen on tärkeää baarityöskentelyssä. Oikeaoppiset tekniikat lisäävät työntekijän ergonomiaa, nopeuttavat työntekoa ja palvelevat asiakasta paremmin. Baarityössä tulee useita samankaltaisia toistoja työvuoron aikana, joten oikeiden tekniikoiden hallitseminen on tärkeää, jotta minimoidaan fyysinen rasitus ja rasituksen tuomat vammat.

Gasnier (2005, 332) vertaa cocktailien tekoa kokkaamiseen ja sanoo, että juomasekoitusten teossa ei ole tarkkoja sääntöjä, mutta muutaman yleisen ohjeen avulla helpottaa omaa työtä. Ensimmäisenä hän painottaa, että ainekset kannattaa mitata tarkkaan, jotta tasapaino makujen välillä säilyy. Toinen hyvä sääntö on, ettei käytä viittä nestemäistä raaka-ainetta enempää.

Cocktaileja voidaan tehdä neljällä eri tekniikalla. Näitä ovat sekoittaminen, rakentaminen, ravistaminen ja tehosekoittaminen eli blendaaminen. Eri tekniikan käyttö riippuu valmistettavasta juomasta ja raaka-aineiden koostumuksesta. (Gasnier 2005, 333; Olsson & Landerberg 2002, 54.)

Sekoittamisessa raaka-aineet laitetaan sekoituslasiin ja sekoitetaan jäiden kera baarilusikan avulla lasin pohjalta ylöspäin. Jäitä sekoituslasissa pitäisi olla sen verran, että juoma jäähtyy nopeasti jäiden kuitenkin sulamatta liikaa. Sekoittamisen jälkeen juoma kaadetaan siivilän läpi lasiin. Mikäli juoman on tarkoitus olla kirkas, käytetään yleensä sekoitustekniikkaa sillä ravistaminen tekee juomasta sakean. (Dominè 2009, 88, 719; Olsson & Landerberg 2002, 54.)

Rakentaminen on vanhimpia tapoja tehdä cocktail. Tätä käytetään, kun raaka-aineiden ominaispainot ovat lähellä toisiaan ja voimakkaampi valmistustapa olisi liikaa. Rakentamisessa raaka-aineet kaadetaan suoraan lasiin ja lopuksi voidaan pyöräyttää hieman juomaa baarilusikalla. Eräs muunnos rakentamisesta ovat niin sanotut kerrosdrinkit, jotka perustuvat raaka-aineiden ominaispainoon. Ne laitetaan lasiin kerroksittain baarilusikan avulla niin, etteivät ne sekoitu keskenään vaan jäävät kerroksiin. (Dominè 2009, 88; Olsson & Landerberg 2002, 54.)

Ravistaminen sekoittaa juomat hyvin keskenään. Dominè (2009, 89) mainitsee ravistusta vaativiksi raaka-aineiksi muun muassa brandyt, siirapit, liköörit, maidon ja kerman. Näiden

raaka-aineiden ominaispaino eroaa muista, ja ne vaativat voimakkaampaa sekoitusta. Ravistamisessa ainekset laitetaan shakeriin jäiden kera, suljetaan kansi ja ravistetaan voimakkaasti. Shakeriin ei saa laittaa hiilihapotettuja juomia vaan ne lisätään juomaan viimeisenä ravistamisen jälkeen.

Tehosekoittamisen eli blendaamisen tarkoitus on luoda juomia, joissa on hieno ja pehmeä lopputulos esimerkiksi erilaiset sorbettimaiset drinkit. Blendaamisessa raaka-aineet laitetaan tehosekoittimeen usein jäiden kera, laitetaan kone päälle aluksi hitaalla ja sitten suurella nopeudella. Hiilihapotettuja juomia ei laiteta myöskään blenderiin vaan ne lisätään viimeisenä blendaamisen jälkeen. Gasnier toteaa, että blendattujen cocktailien teko on hyvää viihdettä ja tämä pitäisi tehdä asiakkaan nähden. (Dominè 2009, 89; Gasnier 2005, 335.)

5 Suunnitelman laatiminen

Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä käytetään avointa haastattelua. Koen tämän haastattelumuodon ystävällisimmäksi tavaksi lähestyä. Avoimella haastattelulla tilanne on niin sanotusti ”small talk” -tilanne ja mukana ei tarvitse olla kuin kynä ja paperi. Avoimella haastattelulla pyrin saamaan tietoa baaritoiminnasta, välineistä ja laitteista.

Haastattelun suurimpana etuna muihin tiedonkeruumenetelmiin verrattuna pidetään joustavuutta, sillä aineiston keruuta voidaan säädellä haastattelun tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastausten tulkintamahdollisuus on paljon laajempi kuin esimerkiksi kyselylomakkeissa. Toinen hyvä etu haastattelussa on se, että haastateltavat saadaan tutkimukseen mukaan, jolloin heidät voidaan tavoittaa myöhemmin mahdollista täydennystä varten. (Hirsjärvi ym. 2009, 205-206.)

Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä yhteydessä ja vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa reaaliajassa, ja tämä seikka tekee haastattelusta ainutlaatuisen tutkimusmenetelmän. Haastattelussa on huonot ja hyvät puolensa. Suurimpana etuna haastattelussa pidetään sen joustavuutta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 204.)

Huonona puolena haastattelussa pidetään sen taipumusta viedä paljon aikaa. Hirsjärvi ja kumppanit (2009, 206) toteavat, että jos on suunnitellut puolen tunnin haastattelun, ei kannata edes ryhtyä toimeen. He myös toteavat, että kouluttautuminen haastattelijan rooliin voi viedä aikaa (Hirsjärvi ym. 2009, 206). Haastateltava voi myös kokea tilanteen itselleen uhkaavana tai niin sanotusti esittää roolia ja antaa vain suotuisia vastauksia, jolloin haastattelusta saatu tulos on virheellinen (Hirsjärvi ym. 2009, 205-206.)

Haastattelutyypit on jaettu kolmeen ryhmään. Ne ovat strukturoitu haastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Strukturoitu haastattelu on toiselta nimeltään lomakehaastattelu. Lomakkeessa on kysymykset ja niiden etenemisjärjestys ennalta määrätty. Tämä tapa antaa haastattelijalle hyvin vähän joustavuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.)

Teemahaastattelussa on ennalta määritelty aiheet, joista haastatteliija tulee kysymään, mutta tarkkoja kysymyksiä ei ole. Joitakin tukikysymyksiä voi olla valmiina haastattelijan tukemiseksi. Tämä haastattelumuoto on strukturoidun ja avoimen haastattelun välimuoto. (Hirsjärvi ym. 2009, 209.)

Viimeinen haastattelumuoto on avoin haastattelu. Tämä muistuttaa haastattelumuodoista eniten keskustelua, eikä ennalta määrättyjä kysymyksiä välttämättä ole laadittu etukäteen. Haastattelun aikana aihepiiri voi vaihdella runsaastikin. (Hirsjärvi ym. 2009, 209.)

Toisena tutkimusmenetelmänä käytän benchmarkingia. Se on yksinkertaisesti suorituskyvyn tai muun osa-alueen vertailua. Benchmarking koostuu kahdesta osatekijästä, vertailijasta ja vertailtavasta. Vertailija on organisaatio, joka suorittaa benchmarkingprosessin ja vertailtava on organisaatio, johon benchmarkingprosessi kohdistuu. (Kozak 2004, 2.)

Kozak (2004, 2) toteaa, että useasti keskustellaan siitä, missä määrin benchmarking vaikuttaa positiivisesti ja missä määrin negatiivisesti organisaation toimintaan. Organisaation kannalta voi olla hyvä tuntee kilpailijaorganisaation toimintaa, ymmärtää mitä se tekee ja samaistua sen ongelmiin. Toisaalta benchmarkingilla voi olla haittavaikutuksia otettaessa mallia, mikäli vertailtavasta organisaatiosta tehdään vain yleisiä päätelmiä, jolloin todelliset toiminnot ja niiden vaikutukset jäävät ilman huomiota.

Vaikka benchmarkingilla on hyvät ja huonot puolensa, on se suosittu työkalu organisaatioiden välillä. Yksi syy siihen on sen subjektiivisuus, nopeus ja helppous kopioida tai ottaa oppia, mitä toiset organisaatiot tekevät. Benchmarkingin hyötynä on se, että se auttaa organisaatiota ymmärtämään, mitkä ovat heidän vahvuutensa ja heikkoutensa toimitus-, kysyntä- ja markkinatilanteesta riippuen. Benchmarking auttaa myös tyydyttämään paremmin asiakkaan vaatimukset tuotteen laadun, hinnan sekä palvelun osalta, ja sillä voidaan kohottaa työntekijöiden motivaatiota asettamalla uusia tavoitteita ja käytänteitä organisaatioon. Oikein toteutettu benchmarking antaa omalle organisaatiolle käsityksen, kuinka paljon voidaan kasvattaa toimintaa ja millaisiin suorituksiin voidaan yltää. Se myös konkretisoi yritysten erojen syyt. Organisaatio pystyy parantamaan kilpailuetuaan benchmarkingilla, koska se edistää muutoksia ja parannuksia laatuun, tuottamiseen ja tehokkuuteen. Näin se luo innovatiivisuutta ja luo organisaatiolle kilpailuetua. (Kozak 2004, 2.)

Vaikka benchmarkingissa on paljon hyötynäkökulmia Kozak (2004, 2-5) toteaa, että ajanpuute, kustannukset, johdon sitoutumishalut ja ammattitaitoinen henkilöstön puute, muuntautumisen haluttomuus ja huono suunnittelu ovat isoimpia ongelmia, jotka vaikuttavat benchmarkingprosessiin ja sen tarjoamiin hyötyihin. Huonosti toteutettu benchmarking projekti onkin vain ajan ja rahan haaskausta.

Benchmarking-tyypit voidaan jakaa kahteen pääryhmään eli sisäiseen ja ulkoiseen benchmarkingiin. Ulkoinen benchmarking voidaan taas jakaa kolmeen alakategoriaan, jotka ovat kilpailija benchmarking, toiminta benchmarking ja suhde benchmarking. Sisäinen benchmarking on nimensä mukaisesti organisaation sisäistä vertailemistä ja kaksisuuntaista kommunikointia organisaation sisäisten osastojen välillä, kun taas ulkoinen benchmarking kohdistuu aina kilpailijaan. (Kozak, 2004, 10-12.)

Ulkoisessa benchmarkingissa kilpailija benchmarking koostuu vertailusta vain suoraan kilpailijoihin, toiminta benchmarkingissa taas vertaillaan toimintoja, mutta vertailuun otetaan mukaan lähinten kilpailijoiden lisäksi maailman johtavat yrityksen kyseisen toiminnan osalta. Suhde benchmarkingissa taas vertaillaan organisaatiota, jonka kanssa tehdään jo yhteistyötä. Tässä muodossa on tärkeää miettiä etuja molempien organisaatioiden kannalta. (Kozak 2004, 10-12).

5.1 Suunnitteluvaihe

Benchmarking tutkimuksen kohteena on cocktail-ravintola Shaker, joka sijaitsee Helsingin Kampissa Fredrikinkadulla. Se on avattu vuonna 2006 ja valittu Suomen 20 parhaan baarin joukkoon vuosina 2007, 2008 ja 2009. Asiakaspaiikkoja on sisällä 40 ja terassilla kesäaikaan 20 paikkaa lisää. (Shaker 2012.) Benchmarkingilla haetaan tietoa baaritoiminnan sijoittelusta, mitoista ja etäisyyksistä.

Avoimessa haastattelussa haastatellaan Shakerin ravintolapäällikköä Anastasia Unholaa. Hän on itse koulutunut baarimestari ja työskennellyt Shakerissa neljä vuotta, joista ensimmäiset puolitoistavuotta blokkarina, jonka työnkuvaan kuuluu käytettyjen astioiden pois kerääminen asiakkailta. Tämän jälkeen hän on toiminut baarimestarina ja viimeisen vuoden ravintolapäällikkönä.

Valitsin tutkimuskohteeksi Shakerin, koska se on paikkana pieni, erikoistunut cocktailien tekoon ja baarimestarit ovat kokeneita työntekijöitä. Café Beatiin tuleva baaritoiminta on tarkoitettu opetustarkoitukseen eikä suureen liiketoimintaan. Pieni cocktailravintola on silloin

hyvä vertailukohde, koska työskentelypisteiden kokoluokat ovat paremmin vertailtavissa ja cocktailien teko opettaa niin työskentelijää kuin asiakasta.

Haastattelun mukaan (Unhola 2012) tärkeimpiä välineitä baarissa ovat shaker, siivilä, lasit, muggler eli survin, blender, jääpalakone, kaatonokat, baarilusikka ja veitset. Myös jäämurskakone on hyvä olla cocktail-painotteisessa baarissa, sillä jäämurskaa käytetään cocktaileissa paljon. Shakerin on hyvä olla boston shaker, sillä tavallinen euro shaker voi jäädä jumiin jäiden kanssa ravistettaessa ja tämä hidastaa työskentelyä.

Lasien laatu riippuu baarin tarjoiluvalikoimasta. Unhola (2012) sanoo, että on aina hyvä olla grogi-, rocks-, hurrikaani ja cocktaillaseja niin isoja kuin pieniä. Lasien paikat on oltava työskentelypisteen vieressä, siten että oikeakätisellä baarimestarilla lasit ovat oikealla puolella ja vasenkätisellä vasemmalla puolella. Tämä nopeuttaa työskentelyä, eikä tule turhia kiertoja kurotettaessa lasia väärällä puolella olevasta hyllystä. Lasit voidaan laittaa myös baaritiskin yläpuolelle, mutta silloin asiakas näkee vain laseja astuessaan baariin. (Unhola 2012.)

Raaka-aineita tulee cocktailravintolassa olla mahdollisimman monipuolisesti, jotta asiakkaan toiveet voidaan täyttää parhaalla mahdollisella tavalla. Tärkeimpiä niin kutsuttuja kaatoviinoja ovat Unholan (2012) mukaan vodka, gin, rommi, tequila ja triple sec. Myös viskejä tulee olla monesta maasta kuten Irlannista, Skotlannista ja Amerikasta Tennessee- ja Bourbon-viskit. Myös konjakkia on hyvä olla valikoimassa.

Likööreistä tärkeimmiksi Unhola (2012) mainitsee vaalean- ja tumman kaakaoliköörin, persikkaliköörin, anispohjaisen liköörin ja dom-liköörin. Katkeroita tulee olla myös valikoimassa, kuten campari ja bittereitä kuten angostura. Vermutit ovat myös osa cocktailravintolan raaka-ainevalikoimaa.

Pidentäjinä tulee olla vähintään karpalo-, appelsiini-, ananas- ja omenamehua. Omenamehu on Unholan (2012) mukaan pidentäjänä hyvä, koska se ei muuta makuja vaan vahvistaa niitä. Hiilihapotetuista pidentäjistä Coca-cola, ginger-ale ja soodavesi tulee löytyä valikoimasta. Tuoreiden hedelmien valikoimasta tulisi löytyä limeä, sitruunaa, appelsiinia, ananasta ja minttua. Myös kananmuna on viime aikana kasvattanut suosiotaan raaka-aineena. (Unhola 2012.)

Benchmarking tulosten mukaan ravintola Shakerissä etubaarin korkeus asiakkaan puolelta on 118,5 cm, mikä on tavallista korkeampi. Baaritiskin leveys kokonaisuudessaan on noin neljä metriä, ja se on suunniteltu kahdelle baarimestarille. Yhdelle työpisteelle riittää lyhyempikin tiski, joka on noin 3 metriä leveä. Tiski on syvyydeltään 50 cm, mikä on hyvä mitta, sillä

siihen mahtuu valmistettavat juomat, laitteita ja koristeita sekä muita tarvittavaksi katsottuja asioita. (Unhola 2012.)

Seuraavassa kuvassa on ravintola Shakerin etubaari asiakkaan näkökulmasta katsottuna.



Kuva 8: Shakerin etubaari

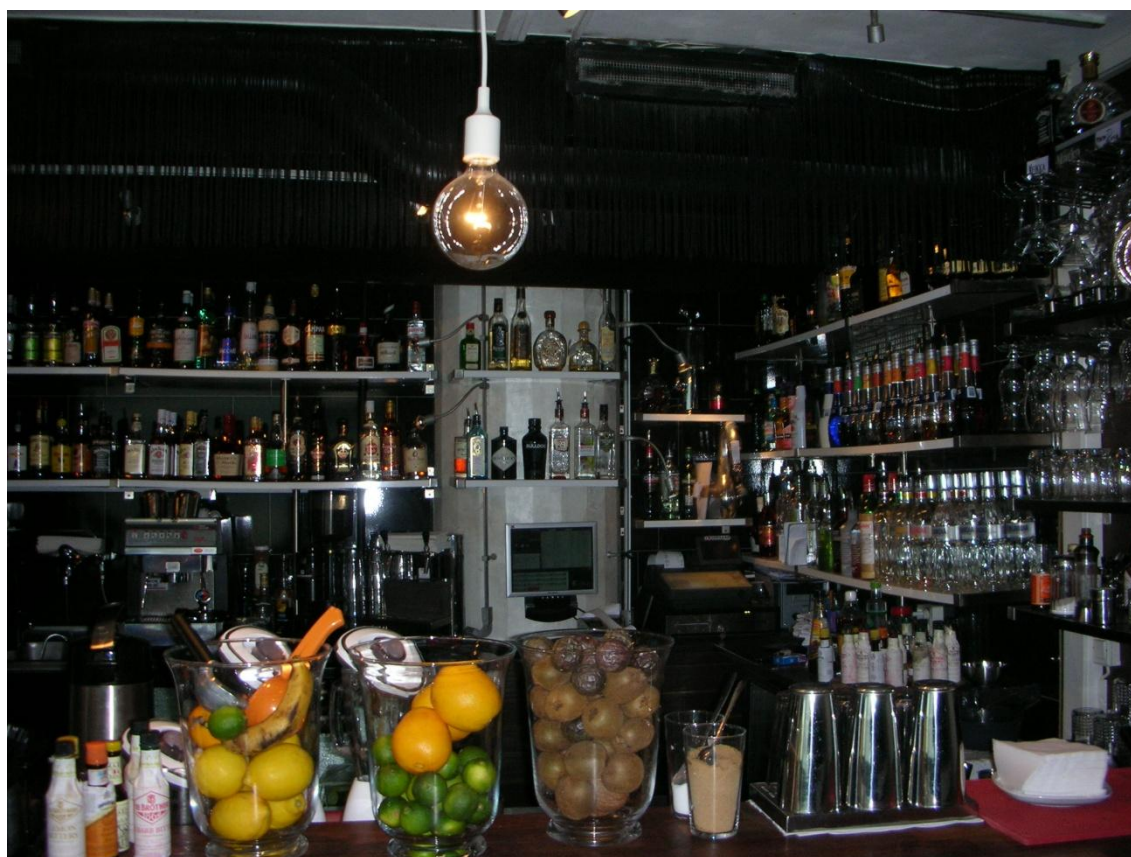
Kuvasta näkyy, miten asiakas näkee baaritiskin sisään astuessaan. Asiakas näkee takabaarin, joten sen tulee olla siististi järjestyksessä. Tiskillä on lisäksi hedelmiä, joiden avulla voidaan ohjailla asiakkaan tilauksia. Sisään astuessa asiakkaan huomio kiinnittyy tiskin hedelmiin, jolloin asiakas tilaa suuremmalla todennäköisyydellä esillä oleviin hedelmiin liittyviä cocktaileja. Mikäli tiskillä ei ole mitään raaka-aineita esillä, on asiakas oman tietonsa varassa ja päätyy tilaamaan tuttuja juomia. Baaritiskillä voi olla myös sekoituslaseja, bittereitä tai jokin laite, esimerkiksi blender, mutta laitteet tulee sijoittaa etubaarissa tarpeeksi kauas, etteivät ne ole asiakkaan tai baarimestarin tiellä. Shakerissa oluthanat ovat takabaarissa, mutta ne voivat olla myös etubaarissa. Tällöin niiden sijainti on hieman sivussa, kuitenkin hyvin näkyvillä, jotta asiakas näkee mitä oluttuotteita on tarjolla. (Unhola 2012.)

Baaritiski tulee sijoittaa sisäänkäynnin välittömään läheisyyteen, ja Shakerissa se onkin suoraan sisäänkäyntiä vastapäätä. Näin ollen asiakas saadaan maksavaksi asiakkaaksi sisään

astuessaan, koska hän pääsee heti tilaamaan. Tilanne, jota baaritiskin sijoittelussa tulisi välttää, on se että asiakas saapuu ravintolaan yksin ja hänen täytyy kävellä koko tilan läpi ennen tiskille saapumistaan ja tilaustaan. Myös pöytien sijoittelua täytyy miettiä, sillä jos pöytiä on tiskin välittömässä läheisyydessä voi asiakas saada käsityksen, että ravintolassa on pöytiintarjoilu. (Unhola 2012.)

Takabaarin korkeus tulisi olla sama kuin alabaarin ja sen etäisyys etubaarista tulisi olla maksimissaan kaksi askelta. Näin työskentely pysyy nopeana eikä rasita työntekijää liikaa. Shakerissa takabaarin korkeus on 92 cm. Minimiväli etu- ja takabaarissa tulisi olla sellainen, että niissä olevien kaappien ovet saadaan samanaikaisesti auki. Kassakone tulisi aina sijoittaa takabaariin, jotta estetään mahdolliset varkaudet, jotka tapahtuvat kurottautumalla tiskin yli. Jääpalakone on myös hyvä sijoittaa takabaariin, jolloin tilaa jää etubaariin enemmän. (Unhola 2012.)

Seuraavassa kuvassa on ravintola Shakerin takabaari.



Kuva 9: Shakerin takabaari

Shakerin takabaari on jaettu kahdelle seinälle pienen tilan vuoksi. Ylähyllyn korkeuden tulisi olla maksimissaan 180 cm, jotta lyhyemmätkin baarimestarit ylettyvät ylähylyille. Raaka-

aineet on järjestetty lajin ja menekin mukaan. Alahyllyillä ovat raaka-aineet, joita menee eniten ja ylähyllyllä harvinaisemmin käytettyjä raaka-aineita. Kuvasta näkyy myös lajijärjestys eli oikealla seinustalla alhaalla ovat vodkat ja niiden yläpuolella liköörit, vasemmalla seinällä rommit sekä viskit. (Unhola 2012.)

Haastattelussa ilmeni, että alabaariin tulee sijoittaa kaikki peruskaatoviinat ja menekiltään isoimmat liköörit. On myös tärkeää, että raaka-aineet löytyvät nopeasti ja niitä katsomatta. Yleinen tapa onkin järjestää raaka-aineet speed railiin pareittain niin, että tietty viina ja tietty likööri muodostavat cocktailin. (Unhola 2012.)

Seuraavassa kuvassa on Shakerin alabaari.



Kuva 10: Shakerin alabaari

Kuvassa vasemmalla on kaksitasoinen speed rail ja sen yläpuolella altaat, mihin voidaan laittaa jääpaloja ja jäämurskaa, jotta ne ovat nopeasti saatavilla. Oikealla on työtaso, missä sijaitsee leikkuualustat hedelmien leikkaamista varten, blenderit ja vetokaapit, missä voidaan säilyttää esimerkiksi pidentäjiä viileässä. Alabaarin työskentelytilan syvyys tulisi olla

juomat, nojaavan asiakkaan kädet ja mahdollisesti hedelmiä tai muita tavaroita (Unhola 2012; Katsigris & Thomas 2012, 106-107).

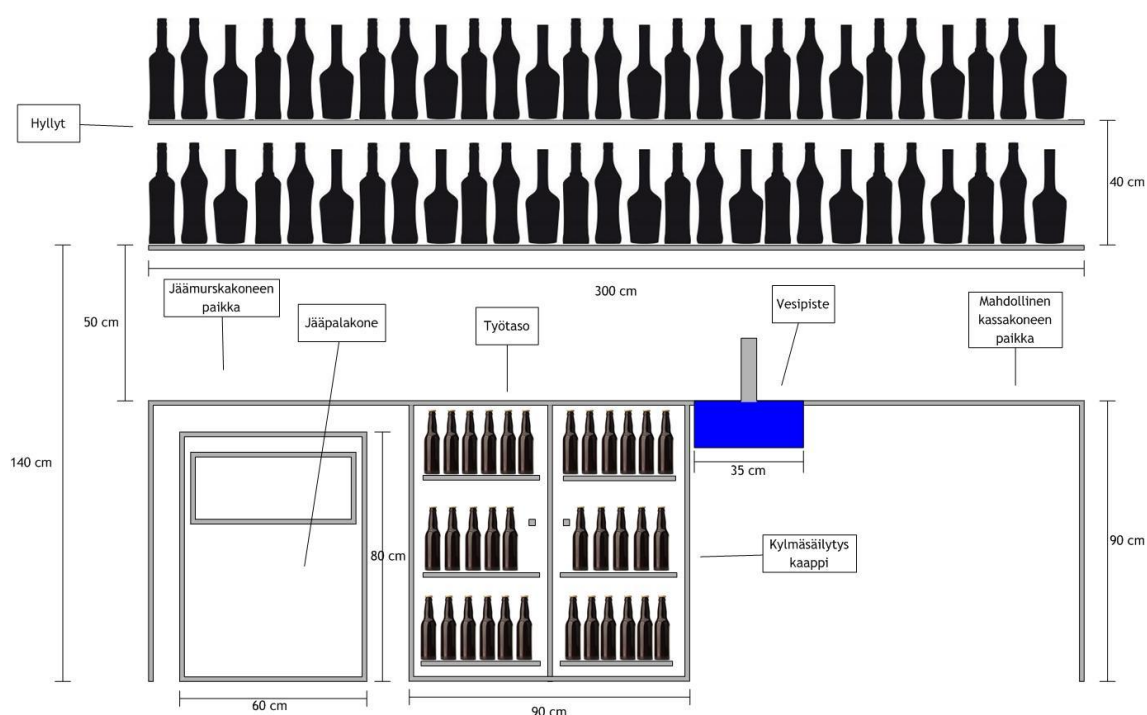
Alabaarin työskentelytason korkeus on 90 cm. Baarimestarin työ on kevyttä ja vaatii useita toistoja, ja siksi 90 cm on sopiva kevyelle seisomatyölle (Rakennustieto 2012, RT09-10409 1989, 7). Alabaarin pituus on 60 cm, ja sen lisäksi 10 cm:n speed rail, eli kokonaispituudeksi tulee 70 cm. Etäisyys speed railista etubaarin tiskin reunaan on 40 cm. Tämä etäisyys antaa baarimestarille tilaa työskennellä alabaarin työtasolla ja juomaa antaessa asiakkaalle selkä ei taivu tai rasitu liikaa (Unhola 2012). Alabaarin työtaso työntyy 30 cm matkalta etubaarin tiskin alle, ja siellä voi pitää esimerkiksi koristeita, jotka saadaan nopeasti asiakkaalle.

Speed rail on lattiasta 60 cm eli noin reiden korkeudella, jolloin raaka-ainepullot ulottuvat koosta riippuen hieman työtason alle tai samalle korkeudelle (Aho ym. 2009, 68). Näin työntekijän ei tarvitse kumartua saadakseen speed railista tarvittavat ainekset.

Ala- ja takabaarin välinen etäisyys on 120 cm. Tämä etäisyys antaa työntekijälle tilaa työskennellä ja hakea tarvittavia aineksia takabaarista, ottamatta kuitenkaan liikaa askelia. Etäisyys mahdollistaa myös takabaarissa sijaitsevan kylmäkaapin ja etubaarissa olevan vetolaatikon yhtäaikaisen avauksen. (Unhola 2012).

Takabaarin korkeus on 90 cm, joka on sama kuin alabaarin työskentelytasolla. Tämä mahdollistaa ergonomisen työskentelyn myös takabaarin työtasolla. Takabaarissa sijaitsee kaksi hyllyä, joissa säilytetään raaka-aineita. Korkeampi hylly sijaitsee 180 cm:n korkeudessa ja alempi 140 cm:n korkeudessa. Työtason syvyys on 60 cm ja näin ollen työntekijä saa ylemmältä hyllyltä raaka-aineen kurottamatta. Baarin kokonaispituus etubaarin tiskin päädystä takabaarin hyllykköön on 270 cm. Seuraavassa kuvassa on baaritoiminnan etu- ja alabaari työntekijän näkökulmasta.

kiertoliikettä. Hyllyjä tulisi olla vähintään neljässä tasossa, välin 30 cm ja syvyyden 40 cm, jotta hyllyihin mahtuu kooltaan erilaisia laseja. Lasihyllyn pituus on noin 150 cm. Ylimmän hyllyn tulee sijaita maksimissaan 180 cm:n korkeudella, jotta työntekijän ei tarvitse kurottautua ylimmille hyllyille ottaakseen laseja. Tämä mitta on ergonomisesti hyvä sekä naisille että miehille (Rakennustieto 2012, RT09-10409 1989, 7). Kokonaisleveys etubaarin tiskin päästä lasihyllykköön on 340 cm. Seuraavassa kuvassa on baaritoiminnan takabaari. Työntekijän kääntyessä selin asiakkaaseen, hän näkee takabaarin seuraavan kuvan mukaisesti.



Kuvio 3: Baaritoiminnan takabaari

Takabaarin työtason ja hyllyjen kokonaisleveys on kolme metriä. Tämä leveys mahdollistaa useiden laitteiden säilytyksen työtasolla ja raaka-aineiden säilytyksen hyllyillä. Hyllyjen korkeus saa olla maksimissaan 180 cm ja hyllyväli 40 cm, jotta raaka-ainepullot mahtuvat hyllyihin, eikä työntekijän tarvitse kurottautua saadakseen ylimmältä hyllyltä raaka-aineita.

Työtason ja alemman hyllyn väliin jää 50 cm tilaa, mikä mahdollistaa erilaisten laitteiden säilytyksen työtasolla myös korkeuden puolesta. Työtason korkeus on 90 cm, ja sen alla sijaitsee jääpalakone. Jääpalakone on vastapäätä etubaarissa sijaitsevia kylmäsäilytysastioita. Näin matka uusien jääpalojen siirtämiselle koneesta astiaan on mahdollisimman lyhyt. Jääpalakoneen yläpuolelle tulee myös sijoittaa erillinen jäämurskakone, joka mahtuu korkeuden puolesta alemman hyllyn ja työtason väliin. Työtasolle tulisi sijoittaa myös baarin

kassakone, mikäli baaritoiminnalle hankitaan oma kassakone, eikä käytetä Café Beatin kanssa yhtenäistä kassakonetta.

Työtason alapuolella jääpalakoneen oikealla puolella on kylmäsäilytyskaappi. Tämä kaappi on kaksiovinen ja korkeudeltaan sekä leveydeltään 90 cm. Siellä säilytetään lonkeroa, olutta ja siideriä. Kylmäsäilytyskaappi sijaitsee takabaarissa, jotta asiakas näkee, mitä on tarjolla. Työtasolle kylmäkaapin oikealle puolelle tulee tehdä vesipiste, jotta työntekijän on helppo käyttää vesipistettä esimerkiksi työvälineiden huuhteluun. Työtason alapuolella kylmäkaapin oikealle puolelle jäävää tyhjää tilaa voidaan käyttää varastointitilana.

Liitteenä (Liite 1) on kahdeksan cocktailin valmistusohjeet, joilla Café Beatin baarin on hyvä aloittaa toimintansa ja laajentaa valikoimaa myöhemmin. Nämä cocktailit ovat cosmopolitan, old fashioned, tom collins, piña colada, cuba libre, irish coffee, brandy alexander ja shirley temple. Cocktaileista shirley temple on alkoholiton.

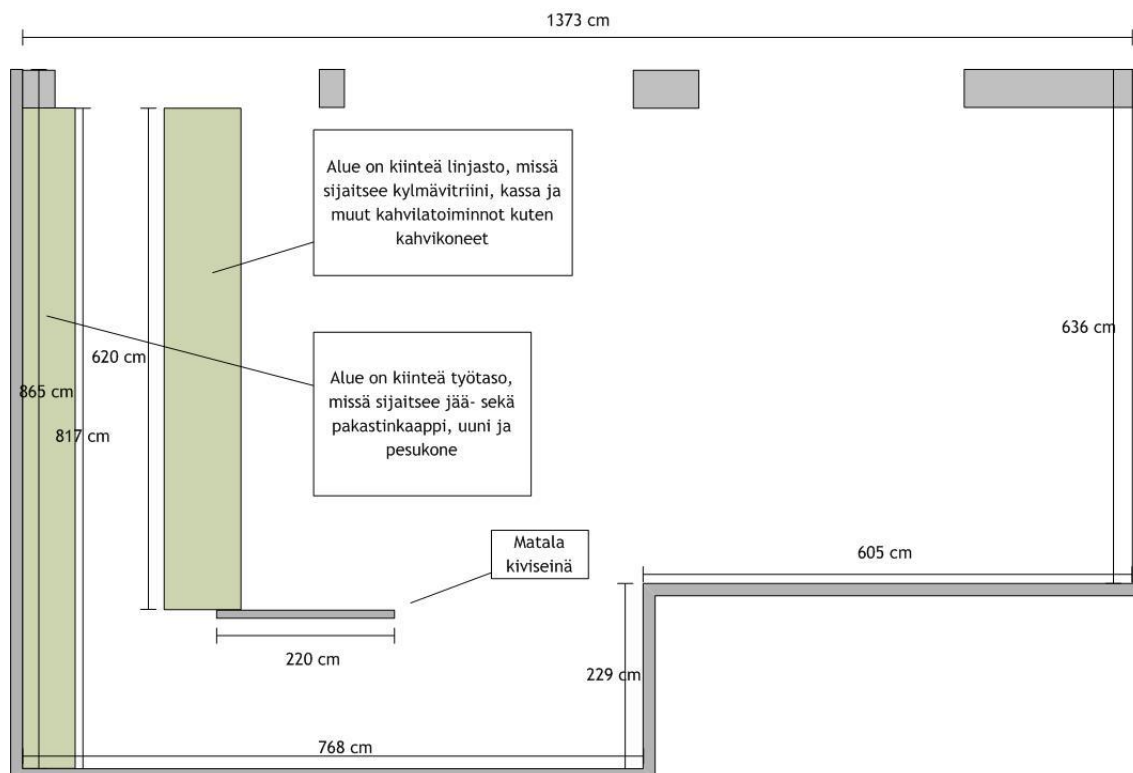
Jotta edellä mainitut cocktailit pystytään tarjoilemaan, tulee raaka-aineina kaatoviinoista olla vähintään irlantilaista viskiä, giniä, vaaleaa rommia, vodkaa sekä konjakkia. Likööreistä tarvitaan vähintään appelsiinilikööriä eli cointreautta tai triple seciä sekä kaakaolikööriä. Lisäksi tarvitaan angostura bitter katkeroa.

Pidentäjiä, joita tulee cocktaillistan mukaisiin drinkkeihin, ovat karpalomehu, kookosmaito, ananasmehu, kerma, kolajuoma, ginger ale, appelsiinimehu, soodavesi ja grenadiini. Myös lime- ja sitruunamehua tarvitaan, mutta ihanteellisimmin tilanne on hankkia tuoreita hedelmiä, joista puristetaan tarvittava määrä mehua juomiin.

Lasit, joista cocktaillistan juomat tarjoillaan, ovat: cocktail-, old fashioned-, collins- tai highball-, irish coffee- ja punaviinilasit. Näiden lasien lisäksi kannattaa olla shottilaseja, jos asiakas haluaa vain yhden annoksen esimerkiksi giniä tai vodkaa, sekä aromilaseja siltä varalta, että asiakas haluaa pelkkää konjakkia. Myös tavallisia oluttuoppeja tarvitaan, jotta asiakkaille voidaan tarjoilla olutta, siideriä ja lonkeroa.

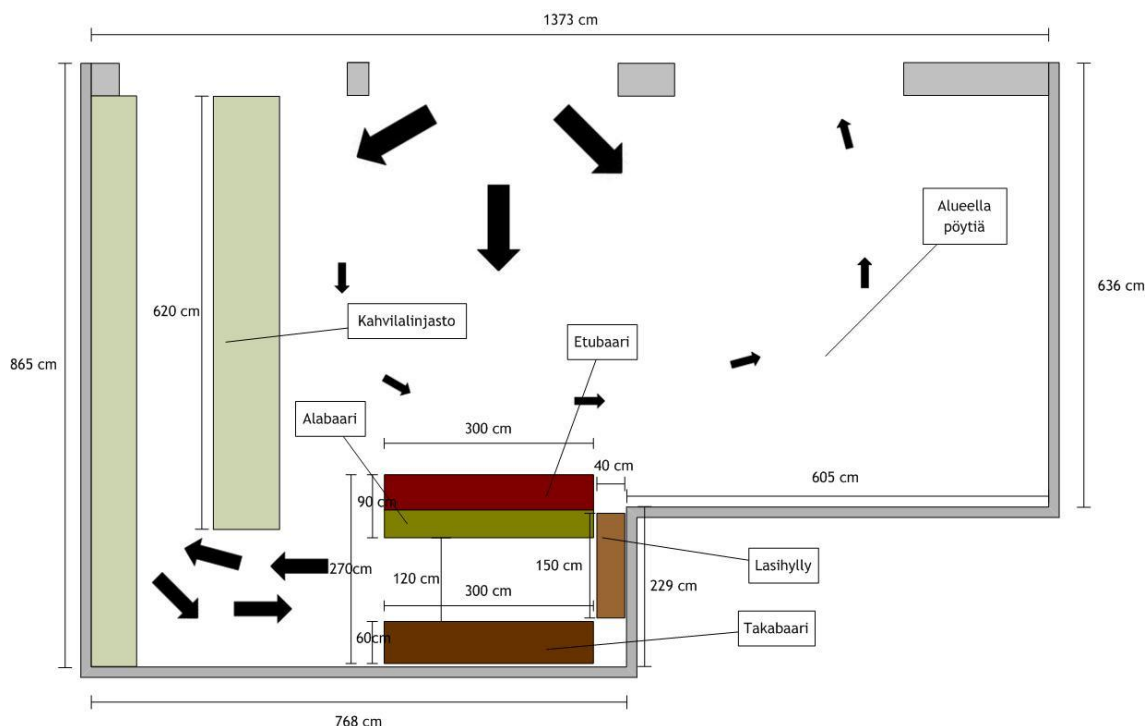
Työvälineinä tulee olla sekä Boston että Euro shakereita. Näin opiskelijat oppivat molempien työvälineiden käytön. Lisäksi täytyy olla ylimääräisiä laseja Boston shakereihin sekä siivilöitä. Mittoja tulee olla useampaa eri kokoa. Myös baarilusikoita, kaatonokkia, blender, survin, hedelmäveitsiä koristeiden tekoon sekä hedelmäpuristin kuuluvat työvälineisiin. Kaikista tarvittavista työvälineistä ja lasityypeistä on lista ja kuvat liitteessä 2.

Seuraavassa kuvassa on Café Beatin pohjapiirros ennen baaritoiminnan sijoittamista sinne. Kuvassa on kiinteät seinät, linjastot ja työtasot. Liikuteltavat esineet, kuten pöydät, tuolit ja maustehyllyt on jätetty pois, koska niitä voidaan liikuttaa milloin tahansa haluttuun paikkaan.



Kuvio 4: Café Beatin pohjapiirros

Baaritoiminta sijoitetaan kiinteän kahvilalinjaston päädyn tasalle. Kuviossa 4 näkyvä linjaston päässä oleva matala, 220 cm pitkä kiviseinä on otettava pois, jotta saadaan tarpeeksi tilaa baaritoiminnalle. Seuraavassa kuvassa on Café Beatin pohjapiirros, missä on baaritoiminta. Kuviossa 5 esiintyvä punertava väri on etubaarin tiski, vihertävä alabaari, vaaleampi ruskea lasihylly ja tummempi ruskea on takabaari.



Kuvio 5: Baaritoiminnan sijainti kohteessa

Baaritoiminnan sijaitessa kuvion 5 osoittamalla tavalla, saavutetaan nuolten osoittamat kulkuväylät. Asiakas saapuu isojen nuolten suunnasta Café Beatiin ja menee joko kahvilan linjastoon, baaritiskille tai suoraan pöytään. Kahvilalinjaston ja baaritiskin asiakkaat pääsevät kulkemaan pöytiin pienten nuolten kulkemalla tavalla. Baarimestari taas pääsee esteettömästi asiakkaita häiritsemättä kahvilalinjaston taakse, jossa voidaan pitää varastotiloja. Baaritiski on ravintola Shakerin tapaan suoraan sisäänkäyntiä vastapäätä ja se kiinnittää asiakkaan huomion heti tämän astuessa kahvilan tiloihin. Isoimmat muutostyöt tilassa ovat tarpeettomia, sillä kiinteä kahvilalinjasto voidaan säilyttää sen nykyisessä paikassa, jolloin remonttikustannukset jäävät pieniksi.

5.3 Arviointi

Toimeksiantajan mielestä ergonominen näkökulma on hyvä lähtökohta baaritoiminnan suunnittelulle Café Beatiin. Teoriaosio ei ole irtonainen, vaan se tukee hyvin tehtyjä suunnitelmia. Suunnitelma on myös toteuttamiskelpoinen drinkkilistan ja erityisesti konkreettisen baarin suunnitelman osalta. Valinnat, jotka on tehty muun muassa välineisiin, drinkkilistaan ja yleisesti baaritoiminnan kannalta, ovat perusteltuja.

Baaritoiminnan sijoittaminen Café Beatiin on mietitty hyvin ja vanhoja toimintoja silmälläpitäen. Näin baaritoiminta ei rajoita vanhoja kahvilatoimintoja, vaan se toimii uutta

lisäarvoa tuottavana osana opetuskahvilaa. Lisäksi baaritoiminnan suunnitelma kattaa kaikki baarin perusvaatimukset niin asiakaskäytössä kuin opetuskäytössä. Lisäarvoa suunnitelmaan olisi tuonut korkeintaan tarkka kustannusarvio suunnitelman toteuttamisesta. Joka tapauksessa baaritoiminnan suunnitelmasta on hyötyä Laurealle, mikäli Café Beatiin aletaan rakentaa baaritoimintaa.

6 Johtopäätökset

Opinnäytetyöhön luotu suunnitelma on ergonominen. Se on tuotettu teoriassa esiintyvien asioiden ja tutkimusmenetelmillä saatujen tietojen yhteistuloksena. Tutkimuskohteen konkreettisen työpisteen mitat ovat korkeampia kuin teoriassa esiintyvät mitat. Tämän toteaa myös Shakerin ravintolapääällikkö, joten teoriaosuudessa esiintyviä mittoja voidaan pitää ergonomisena.

Ergonomisuuden tärkeys opetustarkoituksessa on suuri, jotta oppilaat oppivat oikean työpisteen korkeuden ja työskentelyn ergonomisella työpisteellä. Työpisteen oikea mitoittaminen tuo työntekijälle ergonomisuutta, ja toiminnan oikeanlainen sijoittaminen kohteeseen tuottaa asiakkaalle ergonomisuutta tilassa liikkumisen kannalta. Oikeanlainen ergonomia tuo baarityöskentelyyn nopeutta ja helpottaa asiakkaan palvelua sekä ehkäisee ravintola-alalla esiintyviä fyysisiä- ja psykososiaalisia riskejä. Fyysisiä riskejä ehkäisee omalta osaltaan myös oikeanlaiset työskentelytavat ja -välineet.

Café Beatin baaritoiminnassa työskentelee monia erikokoisia ihmisiä, joten työpisteen työskentelytason säätömahdollisuus on tärkeää. Kiinteät osiot, kuten hyllyt, tulee sijoittaa korkeudelle, joka on suurimmalle osalle työntekijöistä sopiva. Baaritoiminnan oikeanlainen sijoittaminen haluttuun kohteeseen ehkäisee psykososiaalisia riskejä, sillä työntekijällä on tällöin hyvät yhteyden muihin kohteessa työskenteleviin henkilöihin. Näin hän ei koe olevansa yksin työssä ja saa tarvittaessa vertais- ja esimiestukea.

Baaritoiminnan sijoittaminen kuvion 5 mukaisesti on ergonomisesti ja liikkuvuuden kannalta järkevää. Kuvan mukaisesti sijoitettu toiminta antaa asiakkaille esteettömän liikkumisen Café Beatissa. Myös työntekijän liikkuminen toiminnan takana oleviin mahdollisiin varastotiloihin helpottuu. Kuvan mukaisesti sijoitettu toiminta minimoi remonttikustannukset, sillä kiinteitä linjastoja ei tarvitse siirtää. Myöskään asiakaspaikat eivät vähene Café Beatin tiloissa kuvan mukaisella sijoittelulla.

Raaka-aineet ja välineet, jotka mainitaan tärkeimmiksi teoriaosuudessa, ovat hyvin pitkälti samoja kuin tutkimusmenetelmillä saadut tiedot. Tältä pohjalta on helppo luoda klassinen drinkkilista, jossa esiintyvien juomasekoitusten raaka-aineena on yleisimmin käytetyt viinat,

muuntajat ja pidentäjät. Tällaisten cocktailien teko opettaa niin asiakkaita kuin työntekijöitä. Työntekijät hallitsevat klassikkojuomien teon yleisimmistä raaka-aineista, ja asiakkaat oppivat nauttimaan kyseisiä cocktaileja. Lisäksi Laurean on helppo myöhemmin laajentaa listaa haluamaansa suuntaan. Myös oikeanlaisten välineiden hankinta baaritoimintaan on tärkeää, sillä näin työntekijät oppivat käyttämään välineitä, jotka esiintyvät oikeissa, heille mahdollisissa tulevaisuuden työpaikoissa. Oikeanlaiset työvälineet parantavat myös työntekijän ergonomiaa ja ehkäisevät näin mahdollisia rasitusvammoja.

Suunnitelmasta puuttuu yksi tärkeä elementti, joka täytyy ottaa huomioon, ja se on oluthana. Oluthana on yleinen kaikissa baareissa, mutta tähän sitä ei ole sisällytetty, koska kyseessä on cocktailpainotteinen baaritoiminta. Olutta, siideriä ja lonkeroa on kuitenkin tarjolla pulloista. Suunnitelmassa on otettu huomioon Laurean halu myöhemmin lisätä baariin oluthana. Viiniä ei myöskään ole tarjoilla, sillä Laureassa on ravintola Flow, missä sitä tarjoillaan ruoka-annoksien yhteydessä. Suunnitelmassa on kuitenkin otettu huomioon mahdollinen halu myöhemmin tarjoilla viiniä myös Café Beatin baarissa.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda Laurea ammattikorkeakoululle Leppävaaran yksikköön suunnitelma ergonomisesta baaritoiminnasta. Työ oli itselleni antoisa, sillä anniskeluasioiden parissa työskentely kiinnostaa. Työn aikana pääsin tutustumaan ammattianniskelun vaatimiin asioihin, välineisiin ja toimintatapoihin.

Aloitin työn kokoamalla kattavan teoriapohjan, jonka pääpainopisteenä olivat ergonomia ja baarisuunnittelu. Ergonomiasta kertovan teoriaosuuden pääpaino oli ihmisen mitoissa. Tässä lähteenäni toimi RT-kortisto ihmisen mitoista ja ulottuvuuksista. Vaikka kortisto on luotu vuonna 1989, voidaan sitä silti pitää ajankohtaisena, sillä ihmisen perusmitat ja ulottuvuudet ovat tuskin muuttuneet 20 vuodessa. Baarityöskentelyssä eniten ergonomiaa luo työpisteen korkeudet ja etäisyydet toisistaan, joten ihmisten mittojen ja ulottuvuuksien selvittäminen oli ehto työlleni sekä hyvä lähtökohta aloittaa teoriaosuuden kokoaminen.

Baarisuunnittelun teoriaosuus painottuu välineisiin, työpisteen korkeuksiin ja raaka-aineisiin. Tässä lähteenäni olivat erilaiset ulkomaiset teokset. Anniskeluasioiden perehtymiseen ulkomaisesta kirjallisuudesta on suhtauduttava varauksella, sillä Suomessa alkoholipolitiikka on todella tiukka verrattuna muihin valtioihin. Tässä työssä keskityttiin työpisteen korkeuksiin, välineisiin, sijaintiin ja yleisimmin käytettyihin raaka-aineisiin. Korkeudet, välineet ja baaritoiminnan sijainti eivät valtiokohtaisesti eroa toisistaan, joten näitä asioita voidaan soveltaa myös Suomessa. Eri raaka-aineiden suosioon täytyi suhtautua varauksella, sillä esimerkiksi Amerikassa suosittu raaka-aineet eivät välttämättä ole suosittuja Suomessa.

Työn tutkimusmenetelmiä olivat benchmarking ja haastattelu. Tutkimuskohteekseni valitsin cocktailravintola Shakerin. Shaker oli täydellinen tutkimuskohde työlleni, sillä halusin suunnitella cocktailpainotteisen baaritoiminnan, joka opettaa sekä työntekijöitä että asiakkaita. Tutkimuksissa kävi ilmi, että teoriaosuudessa esiintyvät yleisimmin käytetyt raaka-aineet olivat käytännössä samoja Suomessa kuin muualla maailmassa. Myös teoriaosuudessa esiintyneet korkeudet, välineet ja sijainti saivat tukea tutkimuksista.

Tutkimuskohteena olisi voinut olla useampi eri baari, jotta olisin saanut kattavamman tuen teoriaosuudelle käytännön toiminnasta, ja voinut vertailla useamman eri paikan toimintaa. Katsoin kuitenkin, että useamman paikan tarkasteluun ei ole tarvetta, sillä välineet ovat joka paikassa samat. Eroa olisi todennäköisesti ollut tiskien korkeuksissa ja sijainnissa sisäänkäyntiin nähden, mutta minulla oli jo tieto, miten nämä asiat tulee baarissa olla. Tukea useammasta tutkimuskohteesta olisin saanut kaatoalueen järjestykseen, mutta sen järjestykseen ei ole mitään oikeaa kaavaa, vaan jokainen luo sen itse. Näin ollen olisi ollut turhaa käydä tutustumassa moneen eri kaatoalueeseen.

Kokonaisuutena olen tyytyväinen opinnäytetyöhön. Siinä on kattava teoriaosuus, joka ei harhaile, vaan pysyy asiassa. Lisäksi hyvät tutkimustulokset tukevat baaritoiminnan suunnitelmaa. Osio perustekniikoista on mielestäni teoriaosuuden ainoa asia, jonka olisi voinut jättää pois. Tekniikoiden hallinta on kuitenkin osa työergonomiaa, joten katsoin sen olevan hyödyllinen. Lisäksi liitteenä on cocktaillista, jossa on teko-ohjeet eri tekniikoilla. Näin lukijan ei tarvitse erikseen selvittää, mitä kyseinen tekniikka tarkoittaa, vaan hän voi lukea sen opinnäytetyön teoriaosuudesta.

Lähteet

- Aho, K., Autti, N., Siitonen, T. 2009. Mikosta mestariksi. Baarityön käsikirja. Vantaa: Hansaprint Direct.
- Baraban, R., Durocher, J. 2010. Successful restaurant design. Third edition. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Dominé, A. 2009. Suuri Baarikirja. Alkoholien ja cocktailien maailma. Suomentaja Mustonen, M. China: Tandem Verlag.
- Gasnier, V. 2005. Drinks. London: The Penguin Group.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.
- Katsigris, C. & Thomas, C. 2012. The bar & beverage book. 5., painos. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Kozak, M. 2004. Destination benchmarking: concepts, practices and operations. United Kingdom: CABI Publishing.
- Kroemer, K.H.E. 2009. Fitting the Human. Introduction to ergonomics. Sixth edition. Boca Raton: Taylor & Francis Group.
- Launis, M. & Lehtelä, J. 2011. Työterveyslaitos. Ergonomia. Tampere: Tammerprint.
- Michalski, S. 2000. Cocktails and punches. Barcelona: Salamander Books.
- Olsson, B. & Landerberg, M. 2002. Baarimestari. Suomentaja Sevelius, I. Västerås: Förlaget.
- Rakennustieto. 2012. RT09-10409. Ihmisen mitat ja ulottuvuudet. 1989.
- Saari, J. 1981. Ergonomian perusteet. Jyväskylä: Gummerus.
- Työterveyslaitos. 2006. Keittiön ergonomiaa - keittiötyö sopivaksi työntekijälle. Erikoispaino.
- Unhola, A. 2012. Ravintolapäällikön haastattelu 27.6.2012. Shaker. Helsinki.

Sähköiset lähteet

- Euroopan työterveys ja -turvallisuus virasto. 2008. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan työturvallisuus. Viitattu 31.5.2012.
<http://osha.europa.eu/fi/publications/factsheets/79>
- FBSK. 2012. Drinkki ohjeita. After dinner drinks. Viitattu 23.4.2012.
http://www.fbsk.info/fi/After_dinner_drinks
- FBSK. 2012. Drinkki ohjeita. All day drinks. Viitattu 23.4.2012.
http://www.fbsk.info/fi/All_day_drinks
- FBSK. 2012. Drinkki ohjeita. Before dinner drinks. Viitattu 23.4.2012.
http://www.fbsk.info/fi/Before_dinner_drinks

FINLEX. 1994. Ajantasainen lainsäädäntö. Asetus alkoholijuomista ja väkiviinasta 22.12.1994/1344. Viitattu 23.5.2012.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19941344>

Laurea Leppävaara. 2010. BarLaurea. Viitattu 18.4.2012.
<http://www.laurea.fi/fi/leppavaara/BarLaurea/Sivut/default.aspx>

Laurea. 2010. Tietoa Laureasta. Viitattu 18.4.2012.
<http://www.laurea.fi/fi/tietoa-laureasta/Sivut/default.aspx>

Laurea. 2011. Laurean opinnäytetyönohjeisto. Viitattu 14.2.2012.
https://intra.laurea.fi/intra/fi/02_opiskelu/02_opiskelu_osa2/01_opinnot/05_opinnaytetyo/01_ont_ohjeet/Opinnaeytetyoeohje_aseteltu_240511.pdf

Mixtec. 2012. Verkkokauppa. Viitattu 30.7.2012.
<http://www.mixtecstore.com/store/front.php?kat=8>

Shaker. 2012. Viitattu 27.6.2012. <http://www.shaker.fi/hki/shaker.html>

Kuvat

Kuva 1: Ergonomian tiedonalueet (Launis & Lehtelä, 19, Kuva 1.2).	8
Kuva 2: Naisen perusmitat (Rakennustieto 2012, RT09-10409 1989, 2).	10
Kuva 3: Miehen perusmitat (Rakennustieto 2012, RT09-10409 1989, 2).	11
Kuva 4: Seisomatyön luonteen mukainen työtason korkeus (Rakennustieto 2012, RT09-10409 1989, 7).	12
Kuva 5: Miesten ja naisten ulottuvuus kurottautuessa (Rakennustieto 2012, RT09-10409 1989, 2).	13
Kuva 6: Ihmisten liikkuminen huonosti suunnitellussa ravintolassa (Katsigris & Thomas 2012, 100).	19
Kuva 7: Ihmisten liikkuminen hyvin suunnitellussa ravintolassa (Katsigris & Thomas 2012, 100).	20
Kuva 8: Shakerin etubaari	28
Kuva 9: Shakerin takabaari	29
Kuva 10: Shakerin alabaari	30

Kuviot

Kuvio 1: Baaritoiminnan sivuprofiili	31
Kuvio 2: Baaritoiminnan etu- ja alabaari	33
Kuvio 3: Baaritoiminnan takabaari.....	34
Kuvio 4: Café Beatin pohjapiirros	36
Kuvio 5: Baaritoiminnan sijainti kohteessa	37

Liitteet

Liite 1 Drinkkilista	46
Liite 2 Välineet ja lasit.....	49

Liite 1 Drinkkilista

Cosmopolitan

Vodka 3cl
Cointreau tai triple sec 1cl
Karpalomehu 3cl
Limemehu 1cl

Laita raaka-aineet shakeriin jään kera, ravista ja kaada cocktaillasiin. (FBSK 2012, Before dinner drinks.)

Old fashioned

Viski 4cl
Angostura Dash
Sokeripala
Soodavesi Dash

Laita sokeripala Old fashioned-lasiin, kostuta angosturalla, lisää soodavesi ja murskaa sokeripala. Lisää lasi täyteen jäitä, kaada viski päälle ja hämmennä. (FBSK 2012, Before dinner drinks.)

Tom Collins

Gin 4cl
Sitruunamehu 3cl
Sokeriliemi 2cl
Soodavesi

Laita kaikki aineet, paitsi soodavesi, shakeriin jäiden kera, ravista ja kaada Collins-lasiin. Lisää soodavesi päälle. (FBSK 2012, All day drinks.)

Piña colada

Rommi 4cl

Kookosmaito 4cl

Ananasmehu 6cl

Kerma 3cl

Laita raaka-aineet blenderiin jäiden kera ja sekoita tasaiseksi. Tarjoile Collins-lasista. (FBSK 2012, All day drinks.)

Cuba libre

Rommi 4cl

Sitruunamehu 2cl

Kolajuoma

Kaada rommi ja sitruunamehu Collins-lasiin. Lisää jäitä ja kaada lasi täyteen kolajuomaa. (FBSK 2012, All day drinks.)

Irish coffee

Viski 4cl

Fariinisokeria 1-2bl

Kahvi

Kermavaahtoa

Sekoita viski, fariinisokeri ja kahvi keskenään Irish coffee lasissa. Valutetaan kevyesti vatkatusta kermasta tehty vaahto juoman päälle. (FBSK 2012, After dinner drinks.)

Brandy Alexander

Konjakki 2cl

Kaakaalikööri 2cl

Kerma 2cl

Laita aineet shakeriin jäiden kera ja ravista voimakkaasti, jotta aineet sekoittuvat kunnolla keskenään. Kaada cocktail-lasiin. (FBSK 2012, After dinner drinks.)

Shirley Temple

Grenadiini 3cl

Appelsiinimehu 6cl

Ginger ale

Laita grenadiini suureen maljamaiseen lasiin, esimerkiksi punaviinilasiin. Täytä jäämurskalla ja lisää appelsiinimehu varovasti. Kaada lasi täyteen ginger alea. (Dominè 2009, 791.)

Liite 2 Välineet ja lasit



Boston shaker (Mixtec 2012).



Euro shaker (Mixtec 2012).



Siivilä (Mixtec 2012).



Mitta (Mixtec 2012).



Baarilusikka (Mixtec 2012).



Kaatonokka (Mixtec 2012).



Blender (Mixtec 2012).



Survin (Mixtec 2012).



Hedelmäveitsi (Mixtec 2012).



Hedelmäpuristin (Mixtec 2012).



Cocktaillasi (Mixtec 2012).



Old fashioned lasi (Mixtec 2012).



Collins tai highball lasi (Mixtec 2012).



Irish coffee lasi (Mixtec 2012).



Punaviinilasi (Mixtec 2012).



Shottilasi (Mixtec 2012).



Aromilasi (Mixtec 2012).



Olut-, siideri- ja lonkerotuoppi (Mixtec 2012).