

Jukka-Pekka Tervo

ANNISKEKELUN PALVELUKÄSIKIRJA KAUKAMETSÄN RAVINTOLOILLE

Opinnäytetyö

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Palvelujen tuottamisen ja johta-

misen koulutusohjelma

Kevät 2007



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Ala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Palvelujen tuottaminen ja johtaminen
Tekijä(t) Jukka-Pekka Tervo	
Työn nimi Anniskelun palvelukäsikirja Kaukametsän tilausravintoloille	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Teija Vainikka
Aika Kevät 2007	Sivumäärä 37
<p>Tiivistelmä</p> <p>Kaukametsän ravintolat on Kajaanin Mamselliin kuuluva ravintolayksikkö, joka toimii pääsääntöisesti tilausravintolana. Kajaanin Mamsellin laatiman Laatukäsikirjan mukaan jokaisen Mamsellin omistaman ravintolan on suunniteltava toimipisteelleen palvelukäsikirja, jonka mukaan toimipisteessä toimitaan. Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena oli kehittää ja tarkentaa Kaukametsän ravintolan palvelukäsikirjan alkoholijuomia koskevaa kohtaa paremmin käytännön työtä palvelevaksi. Erityisesti tavoitteena oli auttaa uusia työntekijöitä, joilla ei ole paljon kokemusta anniskelusta tai alkoholilainsäädännöstä.</p> <p>Anniskelun palvelukäsikirjan sisältö rakennettiin hyvin pitkälle ravintolapäällikön toiveiden mukaan. Lisäksi käytin hyväkseni omaa työkokemustani Kaukametsässä sekä vuoropäällikön mielipiteitä. Laatutyön ja alkoholilainsäädännön osalta käytettiin alaan liittyvää kirjallisuutta. Opinnäytetyön tuloksena Kaukametsän palvelukäsikirjan Alkoholijuomat-osiota tarkennettiin laajemmaksi ja kattavammaksi omaksi Anniskelun palvelukäsikirjaksi. Anniskelun palvelukäsikirjan pohjalta tehtiin työpistekohtaisesti uusille työntekijöille tarkoitetut anniskelun työohjeistukset.</p> <p>Anniskelun palvelukäsikirjan valmistuttua Kaukametsän ravintoloiden ja Kajaanin Mamsellin henkilökunta tutustui siihen ja antoi sille palautetta sen toimivuudesta. Palautteen perusteella Anniskelun palvelukäsikirja ja sen mukaan laaditut selkeät työohjeistukset auttavat uusia työntekijöitä perehtymään ja sisäistämään talon anniskelutoiminnan.</p> <p>Arkistoidussa opinnäytetyössä ei ole liitettä.</p>	
Luottamuksellisuus	
Hakusanat	Laatutyö, alkoholilainsäädäntö, anniskelun omavalvonta, palvelukäsikirja
Säilytyspaikka	



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

ABSTRACT OF THE FINAL YEAR PAPER

Faculty Tourism	Degree programme Hospitality Management
Author(s) Jukka-Pekka Tervo	
Title Licensee Handbook for Kaukametsä Restaurants	
Alternative professional studies	Instructor(s) Teija Vainikka
Date Spring 2007	Total number of pages 37
<p>Abstract</p> <p>The objective of this paper was to compile a Handbook for serving alcoholic drinks at Kaukametsä Restaurant, which is a restaurant serving guests upon request and owned by Kajaanin Mamselli. The licensee handbook would also serve as a guide for newly recruited restaurant staff.</p> <p>Handbook material was acquired by reading and studying alcoholic legislation, interview Restaurant Manager and utilize authors own work experience in Kaukametsä restaurants.</p> <p>Handbook material was tested and given feedback by Kaukametsä and Mamselli personnel. The result of the final year project was an updated and detailed handbook for serving alcoholic drinks in licensed premises. The handbook is also a part of Mamselli Quality Handbook. At the same time, the HACCP of the Kaukametsä restaurant was updated. This easy-to-read handbook serves also as an orientation guide for the new Kaukametsä restaurant workers.</p> <p>Thesis in the library does not include the appendix.</p>	
Confidentiality status	
Keywords	quality work, alcohol legislation, alcohol HACCP, service handbook
Deposited at	

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 LAATUTYÖ	3
2.1 LAATU JA SEN MÄÄRITELMÄ	3
2.2 PALVELUN LAATU	4
2.3 LAATU TOIMINTOJEN OHJAAJANA	5
2.4 LAADUN KEHITTÄMISEN MENETELMÄT JA TYÖVÄLINEET	6
3 ALKOHOLILAINSÄÄDÄNTÖ.....	7
3.1 ALKOHOLILAIN HISTORIA JA KIELTOLAKI 1919 – 1932	7
3.2 KIELTOLAIN KUMOAMINEN	8
3.3 NYKYINEN ALKOHOLILAINSÄÄDÄNTÖ	8
3.4 STTV	9
4 ALKOHOLIJUOMIEN ANNISKELUN OMAVALVONTA	10
4.1 OMAVALVONTA ON LAADUN APUVÄLINE.....	10
4.2 ANNISKELUN OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	11
4.3 PÄIVÄKIRJA OMAVALVONNAN APUVÄLINEENÄ	12
4.4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA YLLÄPITO.....	13
5 TÄRKEIMMÄT ANNISKELUSÄÄNNÖKSET SELITYKSINEEN	13
5.1 ALKOHOLIJUOMAT, -AINEET JA –VALMISTEET.....	14
5.2 IKÄRAJAT.....	15
5.3 PÄIHITYNEET JA HÄIRIKÖT.....	15
5.4 ALKOHOLIANNOKSET	16
5.5 ANNISKELUALUEET.....	17
5.6 ANNISKELUAJAT.....	17
5.7 VASTAAVA HOITAJA.....	18
6 ANNISKELUN PALVELUKÄSIKIRJAN KEHITTÄMINEN KAUKAMETSÄN RAVINTOLOILLE	19
6.1 LAADUN KEHITTÄMINEN KAJAANIN MAMSELLISSA	20
6.2 ANNISKELUN MERKITYS KAUKAMETSÄSSÄ	21
6.3 ANNISKELUN PALVELUKÄSIKIRJAN TARPEELLISUUS KAUKAMETSÄSSÄ	22
6.4 ANNISKELUN PALVELUKÄSIKIRJALLE ASETETUT TAVOITTEET	23

6.5 ANNISKELUN PALVELUKÄSIKIRJAN SUUNNITTELU	23
6.6. ANNISKELUN PALVELUKÄSIKIRJAN MUODOSTUMINEN USEISTA OSIOISTA.....	24
6.7 ANNISKELUN PALVELUKÄSIKIRJAN TOTEUTTAMINEN	25
6.8 ANNISKELUN PALVELUKÄSIKIRJAN TESTAAMINEN	26
6.9 TYÖOHJEISTUKSIEN TOIMIVUUS KÄYTÄNNÖSSÄ	28
6.10 TYÖNTEKIJÖIDEN PALAUTE ANNISKELUN PALVELUKÄSIKIRJASTA	29
6.11 ANNISKELUN PALVELUKÄSIKIRJAN LOPULLISEN VERSION MUODOSTUMINEN.....	30
7 POHDINTA	31
LÄHTEET.....	35

1 JOHDANTO

Alkoholin anniskeluasioiden hallitseminen on mielestäni restonomin tutkintoa suorittavalle hyvin olennainen osa ammattitaitoa, mikäli hän haluaa olla ammatillisesti monipuolinen. Tämän vuoksi halusin ottaa anniskeluun liittyvän aiheen opinnäytetyökseni. Opiskelun ohessa olen käynyt töissä muun muassa Kaukametsän ravintoloissa ja halusin tehdä kyseiseen paikkaan opinnäytetyöni.

Kaukametsän ravintolat on yksi monista Kajaanin Mamsellin alaisuudessa toimivista tulosityksiköistä. Kajaanin Mamselli on tehnyt vuonna 2004 laatukäsikirjan, jossa määritellään yleisellä tasolla Kajaanin Mamsellin palveluiden laatutaso. Laatukäsikirja on tehty käyttäen pohjana Suomen laatupalkintojärjestelmää. Laatukäsikirjassa on määritelty mittarit, joilla Kajaanin Mamsellin eri yksiköiden laatua mitataan ja seurataan. Kaukametsän ravintoloille on ravintolapäällikkö tehnyt oman palvelukäsikirjan Kajaanin Mamsellin laatukäsikirjan antaman ohjeistuksen mukaan. Palvelukäsikirjan tarkoitus on esittää toimipaikan oma kuvaus siitä, miten ravintola-, ateria- ja puhtauspalvelut kyseisessä yksikössä hoidetaan. Palvelukäsikirjasta löytyy muun muassa yksikön toiminnan tarkoitus, yksikön arvot sekä yhdessä sovittuja menettely- ja toimintatapoja. Palvelukäsikirja takaa sovitun tasoisen palvelun ja tavan toimia Kaukametsässä.

Opinnäytetyössä tarkoitukseni oli kehittää ja tarkentaa Kaukametsän ravintoloiden palvelukäsikirjaa. Palvelukäsikirjassa on käyty kohta kohdalta läpi erilaisia pääkohtia, esimerkiksi käsikirjan tarkoitus, elintarvikkeet, alkoholijuomat, jätehuolto ja niin edelleen. Nämä kohdat on käyty läpi yleisellä tasolla, eikä siten kovinkaan tarkasti. Opinnäytetyönä tehdyn anniskelun palvelukäsikirjan varsinaisen tarkoitus onkin olla huomattavasti tarkempi osio Kaukametsän palvelukäsikirjan kuudenteen osioon, joka käsittelee alkoholijuomia. Anniskelun palvelukäsikirjassa käydään hyvinkin tarkasti läpi erilaisia anniskeluun liittyviä asioita omavallonnasta lähtien. Anniskelun palvelukäsikirjan pohjalta on sitten tehty työntekijöille käytännön työhön tarkoitettu anniskelun työohjeistusosio, jonka avulla on tarkoitus perehdyttää ja selventää anniskeluun liittyviä asioita erityisesti uusien työntekijöiden kohdalla.

Työn rajaaminen oli tavallaan helppo tehdä, koska pidin aiheen puhtaasti Kaukametsän ravintoloiden anniskeluun liittyvänä. Varsinaista alkoholin tuotetietoutta en ottanut mukaan

aiheen laajuuden takia, vaan painotuin puhtaasti lakisäätöisiin asioihin. Samasta aiheen laajuudesta johtuvan syyn takia jätin pois myös järjestyksenvalvonnan ja sen toteuttamisen, vaikka kyseessä onkin hyvin olennainen osa anniskelua.

2 LAATUTYÖ

Laatutyö on nykyään isossa roolissa yritystoiminnassa. Yrityksen menestyminen nopeasti muuttuvassa yrity maailmassa on hyvin pitkälti kiinni yrityksen laadukkaasta toiminnasta johtoportaan lähtien. Laatu on esillä kun puhutaan yrityksen kilpailutekijöistä, koska sen merkitys korostuu koko ajan entistä enemmän. Yrityksen pitää pystyä toimittamaan asiakkaille jatkuvasti samantasoisia ja tasalaatuisia tuotteita ja palveluita. Laadukkuuden ylläpitämiseksi yrityksen on kyettävä pitämään toimintansa vähintään asiakkaiden odottamalla tasolla ja mielellään ylittämään heidän odotuksensa. Usein laatujohtaminen on yrityksen yksi oleellisimmista johtamistavoista, näin varsinkin isoimmista yrityksistä. (Honkkanen, Skyttä & Strömberg 1996, 369 – 370.) Laatutyö on aiheena hyvin laaja ja monikäsitteinen kokonaisuus. On vaikeaa eritellä suoraan, mitkä kaikki asiat kuuluvat laatutyöhön. Seuraavan luvun tarkoituksena on käsitellä oleellimmat pääasiat laatutyöhön liittyen, kun ajatellaan asiaa erityisesti palveluyrityksen kannalta.

2.1 Laatu ja sen määritelmä

Laatua voidaan tarkastella monista eri näkökulmista, ja maailmalla on monenlaisia määritelmiä sille. Suosituin niistä on asiakkaan tarpeista nouseva. Vieläpä niin, että asiakkaiksi nähdään myös sisäiset asiakkaat koko toimintojen ketjussa. Asiakastyytyväisyys toteutuu, kun sellaisetkin tarpeet, joita asiakas ei pue sanoiksi, tulevat tyydytetyiksi. Olemme jokainen asiakkaina lukemattomissa toimintojen ketjuissa, joskus ulkoisina ja joskus sisäisinä. Oman elämämme laatu riippuu siitä, miten hyvin noissa asiakassuhteissa tarpeemme tyydyttyvät, onpa sitten kysymys tuotteista, palveluista, työstä, harrastuksista tai vaikkapa opiskelusta. (Honkkanen, Skyttä & Strömberg 1996, 370.)

Yrityksen toiminta on laadukasta, jos asiakas on tyytyväinen saamiinsa tuotteisiin. Sisäisen toiminnan tehokkuus ja virheettömät lopputuotteet eivät takaa korkeaa laatua, vaan edellytyksenä on ulkopuolisen arvioijan, asiakkaan näkemys. Laadun merkitys kilpailutekijänä on korostunut nykyaikaisessa liiketoimintaympäristössä. Menestyvä yritys ei voi jättää laatua huomioimatta asiakasvaatimusten kasvaessa ja jatkuvan muutoksen asettaessa uusia vaatimuksia yrityksille. (Lecklin 2002, 18.)

2.2 Palvelun laatu

Palvelun laadulla tarkoitetaan sitä, miten hyvin palvelu ja samalla mahdollisesti tuote vastaavat asiakkaan odotuksia ja vaatimuksia. Palveluyrityksen laatu on sitä, kuinka asiakas näkee palvelun onnistumisen. Laadun tulkitsijana on siis asiakas, ja siksi palvelun laatua tulisi tarkastella asiakkaan näkökulmasta. Laadun merkitys on keskeinen kaikessa yritystoiminnassa, vaikka asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat muutkin asiat. Asiakas arvioi palveluja myös sen perusteella, mikä niiden hyödyllisyys tai arvo on hänelle. Tällöin asiakas vertaa saamaansa palvelua suhteessa omaan panostukseensa. Laadusta ja asiakastyytyväisyydestä seuraa menestyksen kehä, jossa myönteiset asiat vahvistavat toisiaan. Asiakkaan tyytyväisyys vahvistaa henkilöstön palveluhalukkuutta sekä tyytyväisyyttä työhön ja henkilöstön vaihtuvuus vähenee. Tyytyväinen henkilöstö tuottaa parempaa palvelua kuin tyytymätön. Täydellisimmillään sekä asiakkaan että henkilöstön kehä pyörivät samaan suuntaan vahvistaen toisiaan. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 51.)

Nykyisin laatu käsitellään yhä useammin laaja-alaiseksi kehittämiseksi ja johtamiseksi, jonka tavoitteena on asiakastyytyväisyys, liiketoiminnan kannattavuus ja pitkällä aikavälillä kilpailukyvyyn säilyttäminen ja kasvattaminen. Pisimmillään laatu käsitteenä tarkoittaa kaikkea yrityksen toimintaa tuotteen laadusta toimintaprosessien ja asiakasyhteyksien kehittämiseen asti. Alan asiantuntijan Joseph Juranin mukaan laadulla tarkoitetaan sopivuutta käyttöön tai tarkoitukseen. Edwards Demingin mukaan laatu taas on asiakkaan nykyisten ja tulevien tarpeiden täyttämistä. Armand Feigenbaum määrittelee laadun tuotteen tai palvelun markkinoinnin, insinööriosaimisen, tuotannon ja huollon kautta määrittyviin piirteisiin, joiden avulla pysytään kilpailukykyisenä. (Silen, 2001, 15.) Oliver määrittelee laadun tuotteen tai palvelun erinomaisuutena, yliveritaisuutena tai standardien täyttämisenä. Laatu voi ilmetä myös käyttökelpoisuutena tai houkuttelevuutena, asiointikokemuksen laatu asiantuntemuksena ja asiakkaan ongelman ratkaisuna. Laadun kokeminen johtaa lopulta asiakastyytyväisyyteen. (Oliver, 1999, 53 – 59.)

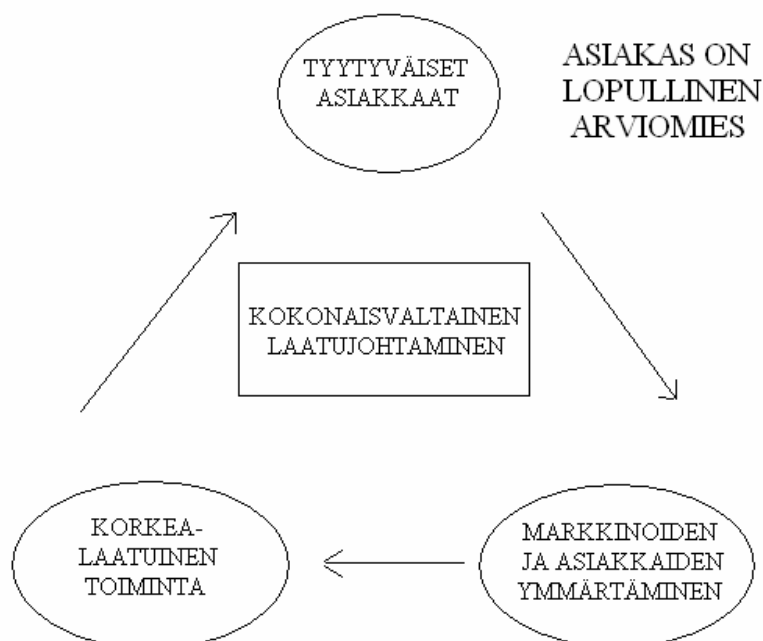
Kyettäkseen myymään asiakkailleen laatua yrityksen on ensin kyettävä tarjoamaan laatua omille työntekijöilleen. Sisäisen viestinnän avulla henkilökunnalle kerrotaan yrityksen tavoittelemasta laadun tasosta sekä asiakkaille annetuista lupauksista. Sisäisen viestinnän kautta työntekijä saa myös selkeämmän kuvan siitä, miten hänen työnsä liittyy ja vaikuttaa kokonaisuuteen. Asiakkaan saaminen vakuuttuneeksi ostotilanteessa edellyttää työntekijältä tiettyä taitoa ja osaamista. Yrityksen sisäiset kampanjat ovat keino koota työntekijät halutun laatutason

taakse. Kampanjoilla on työntekijöiden ylpeyttä ja työmoraaalia kohottava vaikutus ja sitä kautta yritys viestittää pitämänsä laadun tärkeyttä. (Horovitz 1991, 65.)

2.3 Laatu toimintojen ohjaajana

Hyvä laatu merkitsee tuotteiden ja palveluiden virheettömyyttä, alhaisia laatukustannuksia sekä kustannustehokkuutta. Hyvä laatu täyttää asiakkaiden tarpeet, vaatimukset, odotukset ja lisää asiakastytyvyyttä. Tyytyväiset asiakkaat ovat yleensä uskollisia yritykselle, lisäävät ostojensa määrää ja viestittävät positiivisesti myös muille potentiaalisille asiakkaille. Laadun seurauksena yrityksen asema markkinoilla vahvistuu. Toisaalta hyvä laatu ja tyytyväiset asiakkaat antavat yritykselle enemmän vapautta hinnoittelussa ja siten tuotteet myydä paremmalla katteella. (Lecklin 2002, 25–26.)

Kokonaisvaltainen laatujohtaminen on toimintaa, jossa otetaan huomioon kaikki osatekijät. Nämä muodostuvat tyytyväisistä asiakkaista, markkinoiden ja asiakkaiden ymmärtämisestä sekä yrityksen korkealaatuisesta toiminnasta. Asiakas on aina lopulta se tekijä, joka toimii palvelun tai tuotteen arvioijana (kuvio 1). (Lecklin 2002, 19.)



Kuvio 1. Kokonaisvaltainen laadun hallinta kaaviona. (Lecklin 2002, 19.)

2.4 Laadun kehittämisen menetelmät ja työvälineet

Laatutyön parantamiseksi voidaan yrityksissä ottaa käyttöön yleisiä laatujärjestelmästandardeja tai kansallisia laatupalkintoperusteita. Ne ohjaavat yritystoiminnan kehittämistä laadun suhteen, mutta kehittämistavat ovat yrityskohtaisia. Tärkein lähtökohta laatutyön tekemisessä on se, että yrityksessä ymmärretään, ettei laatutyö ole koskaan valmis vaan aina on parantamisen varaa. Kaikki prosessit voidaan aina purkaa ja kehittää paremmin toimiviksi. (Jokipii 2000, 35.)

Tunnetuimpia laatujärjestelmästandardeja ovat ISO-9000 sarjan perusstandardit, jotka on hyväksytty kansainvälisiksi ympäri maailmaa. ISO-9000 standardin mukaisen hyväksynnän myöntää valtuutettu sertifiointilaitos. Standardien lähtökohtana toimii vuosikausien aikana muovautunut kansainvälinen yhdenmukaisuus ja yhteisen näkemyksen muodostaminen laatujohtamisesta ja laadunvarmistuksesta. (Silen 2001, 18.)

Laatujärjestelmästandardien lisäksi on olemassa muitakin tunnettuja menetelmiä laadun varmistamiseksi. Näitä ovat erilaiset laatupalkintokriteerit, jotka pohjautuvat palkitsemisperiaatteeseen. Suomellakin on oma laatupalkintokriteeristö, joka muistuttaa hyvin paljon alkupe- räistä Malcolm Baldrige -kriteeristöä, mutta siinä on myös hyvin paljon vaikutteita Euroo- pan palkintokriteeristöstä. Yleisesti lasketaan, että 90 %:sti laatupalkintokriteeristöt vastaavat toisiaan eli eroavaisuudet ovat vähäisiä ja siten niiden vertaileminen on keskenään mahdolis- ta. Laatustandarteista ja -palkintokriteereistä on eniten hyötyä yrityksille, kun niitä käytetään oman toiminnan kehittämiskohteiden löytämiseksi eikä vain keskitytä laatustandardien ja - palkintokriteeripisteiden keräämiseen. (Silen 1998, 24.)

3 ALKOHOLILAINSÄÄDÄNTÖ

Alkoholilainsäädännön tarkoituksena on alkoholin kulutusta ohjaamalla ehkäistä alkoholipitoisista aineista aiheutuvia yhteiskunnallisia, sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja. Alkoholilainsäädöstö koskee alkoholipitoisia aineita, niiden valmistusta, maahantuontia, maastavientiä, myyntiä ja muuta luovutusta, käyttöä, hallussapitoa ja kuljetusta sekä alkoholijuomien mainontaa. Alkoholipitoisista aineista, jotka ovat lääkkeitä tai lääkevalmisteita, säädetään erikseen. (STTV 2006.) Alkoholilainsäädäntö on muovautunut vuosien saatossa siihen, mitä se nykypäivänä on. Aiemmin voimassa ollut alkoholilain historiaan liittyvä kieltolaki on jättänyt omat muistonsa. Nykyinen Suomessa voimassa oleva alkoholilaki on hyvin pitkälle EU-jäsenyyden ohjaama. Laki astui voimaan vuonna 1995. Seuraavassa luvussa käsitellään Suomen alkoholilainsäädäntöä. Kerrotaan muun muassa taustaa lain historiasta ja siitä millainen laki nykypäivänä on. Luvussa esitellään myös alkoholilain valvonnasta vastaava Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus eli STTV.

3.1 Alkoholilain historia ja kieltolaki 1919 – 1932

Suomessa alkoholilaki on muuttunut paljon menneistä ajoista verrattuna nykypäivään. Historian puolesta tunnetuin aikakausi oli kieltolaki eli asetus alkoholipitoisten aineiden valmistuksesta, maahantuonnista, myynnistä, kuljetuksesta ja varastossa pidosta. Se koski kaikkia alkoholipitoisia juomia, jotka sisälsivät enemmän kuin kaksi tilavuusprosenttia etyylialkoholia eivätkä olleet denaturoituja. Tällaisten aineiden valmistus, maahantuonti, myynti, kuljetus ja varastointi oli sallittua vain lääkinnällisiin, tieteellisiin ja teknisiin tarkoituksiin. Yksinoikeus alkoholin valmistukseen, myyntiin ja maahantuontiin kuului valtiolle. Tätä monopolia kieltolain aikaan hoiti Valtion Alkoholiliike. (Espoo 2007.)

Vuosina 1919–1932 voimassa ollut kieltolaki ei onnistunut vähentämään alkoholin kulutusta, vaan jopa pahensi sitä. Kun laillisia alkoholijuomia ei ollut saatavilla, kansa siirtyi väkevämpiin, laittomiin vaihtoehtoihin. Kieltolaki saikin Suomessa aikaan ennen näkemättömän viinan salakuljetuksen aikakauden, jota osuvasti on kutsuttu myös pirtuajaksi. Laiton ja valvomaton viinantuotanto aiheutti salakuljetuksen lisäksi lukuisia muita ongelmia. Hämäräperäisissä olosuhteissa huolimattomasti valmistettu viina saattoi sisältää metanolia, joka voi aihe-

uttaa jo pieninä annoksina juojalleen sokeuden tai kuoleman. Väkeviin siirtyminen lisäsi alkoholismiin sairastumista.. Poliisia kieltolaki työllisti runsaasti. Korruptio, salakuljetus ja laitomat markkinat aiheuttivat poliisille huomattavan resurssipulan. Väkevän viinan juominen näkyi myös lisääntyneinä väkivaltarikoksina, joiden selvittelyyn tarvittiin poliisin apua. (Wikipedia 2006.)

3.2 Kieltolain kumoaminen

Pitkällisen keskustelun jälkeen kieltolaki päätettiin kumota. Joulukuun 29.–30. päivänä vuonna 1931 pidetyssä kansanäänestyksessä peräti yli 70 prosenttia äänestäneistä äänesti lain kumoamisen puolesta. Eduskunta hyväksyi 9. helmikuuta 1932 uuden alkoholilain, jossa säädettiin alkoholin myyntimonopolin keskittämisestä valtiolle. Huhtikuun 5. päivästä 1932 alkaen alkoholijuomien vähittäismyynnin yksinoikeus on ollut valtion omistamalla Oy Alkoholiliike Ab:lla, jonka nimi muuttui myöhemmin vuonna 1969 Oy Alko Ab:ksi. (Wikipedia 2006.)

Alkoholin ostaminen oli jatkosodan lopulta 1970-luvun alkuun säännösteltyä ja suuriin kertaostoksiin esimerkiksi juhlien tarjoilua varten oli anottava poikkeuslupa. Kieltolain loppumisen jälkeen myös alkoholin anniskelua ravintoloissa ohjattiin ankarin ja monimutkaisin säännöin. (Wikipedia 2006.)

3.3 Nykyinen alkoholilainsäädäntö

Nykyinen täydellisesti uusittu alkoholilainsäädäntömme tuli voimaan 1.1.1995. Kieltolain kumoamisesta eli vuodesta 1932 voimassa ollut vanha alkoholilainsäädäntö uudistettiin tuolloin vastaamaan EU-jäsenyyden vaatimuksia. (Paaso 2003, 3.) Alkoholilakiin on ajan saatossa tullut ja tulee edelleen koko ajan muutoksia ja korjauksia tarpeen vaatiessa. Mitään radikaalia muutosta kieltolain tapaan ei ole tullut sitten nykyisen alkoholilain hyväksymisen jälkeen. Suomessa alkoholilain päättävänä toimijana toimii sosiaali- ja terveyden huollon tuotevalvontakeskus eli STTV. Kaikki alkoholiin tai sen anniskeluun liittyvä toiminta tapahtuu STTV:n valvonnan alaisuudessa. Anniskelulupiin ja anniskelun valvontaan liittyviin asioihin STTV:n valtuuttamana apuna toimivat paikalliset lääninhallitukset. (STTV 2006, 22.)

3.4 STTV

Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskuksen toiminta-ajatuksena on ehkäistä alkoholipitoisista aineista, tupakasta ja kemikaaleista aiheutuvia terveydellisiä ja yhteiskunnallisia haittoja sekä edistää elinympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta. STTV vastaa alkoholilain, kemikaalilain, tupakkalain ja terveydensuojelulain valtakunnallisesta valvonnasta ja toimeenpanon ohjauksesta sekä hoitaa geeniteknikkalain mukaista valvontatoimintaa. STTV:ssä on alkoholihallinto-osasto, kemikaaliosasto ja yleinen osasto sekä alkoholin tuotevalvontayksikkö, kemikaaliosaston tuoterekisteriyksikkö, tietohallintoyksikkö ja ympäristöterveydenhuollon yksikkö. (STTV 2006a.)

STTV valvoo valtakunnallisesti alkoholilain noudattamista ja ohjaa alueellisia alkoholihallintoviranomaisia lain täytäntöönpanoa koskevissa asioissa. STTV valvoo alkoholimainontaa ja ohjaa lääninhallitusten alueellista mainonnan valvontaa. Toiminnallaan STTV toteuttaa alkoholilain tarkoitusta ehkäistä alkoholin käytöstä aiheutuvia terveydellisiä, yhteiskunnallisia ja sosiaalisia haittoja ja kansallisen alkoholiohjelman tavoitetta vähentää alkoholin kokonaiskulutusta. STTV edistää alkoholihallinnon ja alkoholielinkeinojen yhteistyötä ja varmistaa valvonnallaan elinkeinonharjoittajien vastuullisen toiminnan laillisesti toimivilla markkinoilla. STTV ylläpitää lääninhallitusten kanssa yhteistä alkoholielinkeinorekisteriä, joka on alkoholihallinnon keskeisin työväline. Sen tietojärjestelmiin tallennetaan tiedot alkoholielinkeinojen toimijoista, alkoholiluvista ja alkoholitoimituksista. Tietojärjestelmien avulla tuotetaan viralliset alkoholitilastot ja alkoholihallinnon tieto-, rekisteri- ja viestintäpalvelut. (STTV 2006b.)

STTV valvoo valtion alkoholiyhtiön toimintaa ja sitä, että monopoliasemassa oleva alkoholiyhtiö kohtelee alkoholijuomien valmistajia ja myyjiä yhdenvertaisesti. Lupaviranomaisena STTV:lle kuuluu myös alkoholijuomien myynnin valvonta kansainvälisessä liikenteessä olevissa suomalaisissa kulkuneuvoissa. STTV vastaa alkoholin valmistuksen, tukkumyynnin, verottoman käytön ja väkiviinan maahantuonnin valvonnasta ja lupahallinnosta. Alkoholin tuotevalvonnalla varmistetaan, että markkinoilla olevat tuotteet ovat laillisesti valmistettuja tai maahantuotuja ja että ne vastaavat koostumukseltaan, laadultaan ja päällysmarkkinnoiltaan lainsäädännössä asetettuja vaatimuksia. STTV on alkoholin tuotevalvonta-asioiden EU-lainsäädännön tarkoittama toimivaltainen viranomainen. (STTV 2006b.)

4 ALKOHOLIJUOMIEN ANNISKELUN OMAVALVONTA

Anniskelun omavalvonnalla tarkoitetaan ravintolan omaa anniskelun ja valvonnan suunnittelua. Omavalvonnalla voidaan parantaa toiminnan laatua ja pienentää epäkohtien syntyminen riskiä. Samalla voidaan lisätä asiakkaiden viihtyvyyttä ja turvallisuutta. Anniskelun omavalvonnalla toteutetaan alkoholilain tavoitteita suunnittelemalla ennakoon toimintatavat alkoholilain noudattamiseksi. Omavalvonnalla voidaan estää alaikäisiä saamasta alkoholijuomia ravintolassa sekä ehkäistä aikuisten liiallisesta alkoholinkäytöstä aiheutuvia haittoja ja häiriöitä. Anniskelun omavalvonnan suunnitteluun on käytettävissä anniskelun omavalvontaopas, jossa suositellaan laadittavaksi valvontasuunnitelma selvittämällä riskit ja uhkatekijät. Tilojen käyttö ja toiminta suunnitellaan niin, että ongelmia pystytään ehkäisemään ja anniskelun riskitekijöihin kiinnitetään erityistä huomiota. Suunnitelman toteuttamisen ja kehittämisen apuvälineenä voidaan käyttää päiväkirjaa. (Länsi-Suomen lääninhallitus 2006.) Tämän luvun tarkoituksena on kertoa mitä tarkoitetaan anniskelun omavalvonnalla. Lisäksi kerrotaan miten omavalvontasuunnitelma laaditaan ja kuinka valvontaa käytetään mahdollisimman tehokkaasti apuna anniskeluravintolassa. Luvun alussa esitellään, miten omavalvontasuunnitelma on myös ravintolan laadun parantamiseen tarkoitettu työväline.

4.1 Omavalvonta on laadun apuväline

Omavalvonta on ravintolan itsensä suorittamaa anniskelun suunnittelua ja valvontaa. Se on osana ravintolan muuta omavalvontaa ja toiminnan laadun tehokas apuväline. Omavalvonnalla vähennetään riskiä epäkohtien syntymiseen sekä lisätään asiakkaiden ja henkilökunnan viihtyvyyttä ja turvallisuutta. Alkoholijuomien anniskelun omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että anniskelussa noudatetaan alkoholilakia sekä siitä annettuja säännöksiä ja määräyksiä ja siten estetään alaikäisten alkoholijuomien saanti ja aikuisten alkoholin liiallisesta käytöstä aiheutuvia haittoja ja häiriöitä. Omavalvontasuunnitelma voidaan laajentaa käsittämään myös muita asioita, joilla varmistetaan palvelun häiriötön sujuminen. (STTV 2006d.)

Anniskelupaikassa tulee aina olla paikalla luvanhaltijan määräämä vastaava hoitaja huolehtimassa siitä, että ravintolassa noudatetaan alkoholilain säännöksiä. Vastuullinen alkoholijuomien anniskelu on jokaisen työntekijän velvollisuutena. Esimerkiksi ovella tehty ikätarkis-

tus ei vapauta tarjoilijaa velvoitteesta varmistaa nuoren henkilön ikä anniskeltaessa. Luvan haltijan ja vastaavan hoitajan tulee varmistua siitä, että liikkeen toiminta-ajatus, asiakasmäärä ja anniskelun valvontatarve huomioiden henkilökuntaa on riittävästi tehokkaan valvonnan toteuttamiseksi ja anniskelupaikan järjestyksen ja anniskelukieltojen noudattamiseksi. Henkilökunnan tulee tuntea keskeiset anniskelusäännökset ja noudattaa niitä. (STTV 2006d.)

Omavalvonnalla estetään rikkeitä ja häiriöitä ennakolta. Jos kuitenkin anniskelurikkomus sattuu, lupaviranomainen voi antaa huomautuksen, varoituksen, asettaa anniskelun valvonnan kannalta tarpeellisia ehtoja tai rajoittaa myöntämäänsä lupaa supistamalla anniskeluaikaa, anniskelualuetta tai anniskeltavien alkoholijuomien lajeja, taikka peruuttaa myöntämänsä luvan joko määräajaksi tai pysyvästi. Poliisi voi alkoholilain nojalla antaa rangaistusvaatimuksen anniskelurikkeen tekijälle. Häiriötapausten huolellisesta kirjaamisesta ravintolan pitämään päiväkirjaan on hyötyä esimerkiksi silloin, kun alkoholiviranomainen pyytää anniskeluluvan haltijalta vastinetta häiriöstä sen selvittämiseksi, onko samalla tapahtunut anniskelurikkomuksia. Huolellisesti suunniteltu ja toteutettu alkoholijuomien anniskelun omavalvonta ja selkeät sovitut ohjeet toiminnasta häiriötilanteissa vähentävät riskiä anniskelurikkomuksiin ja häiriöihin, vahvistavat asiakkaiden saamaa mielikuvaa hyvin hoidetusta ravintolasta ja lisäävät henkilökunnan turvallisuutta ja varmuutta omasta osaamisesta vaihtelevissa asiakastilanteissa. (STTV 2006e.)

4.2 Anniskelun omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman tekeminen aloitetaan aina kartoittamalla ravintolan alkoholijuomien anniskeluun liittyvät riskit ja uhkatekijät. Sellaisia voivat ravintolan liikeideasta ja toimintaympäristöstä johtuen olla esimerkiksi:

- o nuori asiakaskunta, jopa alaikäisiä pyrkimässä asiakkiksi
- o voimakasta humalaa tavoittelevat asiakkaat
- o asiakkaat, jotka ovat aiheuttaneet häiriöitä ja turvattomuutta
- o vaikeasti valvottavat anniskelualueet
- o häiriöaltis sijainti lähellä asukkaita
- o tilapäishenkilöiden puutteellinen ammattitaito, jne. (STTV 2006e.)

Onnistuneen kartoittamisen jälkeen aloitetaan suunnittelemaan anniskelutoiminta ja tilojen käyttö niin, että mahdollisia ongelmia pystytään ehkäisemään ennakolta. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi:

- o lisätään pöytäntarjoilua
- o muutetaan ravintolan liikeidea ja palveluvalikoima
- o nostetaan sisäänpääsyn ikärajaa
- o terassin aukioloaikaa rajoitetaan
- o palvelupisteet sijoitetaan niin, että käytössä olevat alueet tulevat tehokkaasti valvotuiksi
- o käytetään tarvittaessa järjestyksenvalvoja
- o käytetään tarvittaessa kulmapeilejä tai kameroita
- o varmistetaan valvonnan kannalta riittävän henkilömäärän saanti. (STTV 2006e.)

Valitaan ne kohdat anniskeluun liittyvistä riskeistä, joihin kiinnitetään erityistä huomiota. Tällaisia asioita ovat alaikäisille anniskelun ja liian päihtyneille ja häiriköille anniskelun estäminen. Tehdään yhteistyössä henkilökunnan kanssa ravintolan toimintaohje näissä tilanteissa esimerkiksi seuraavasti:

- o nuorten ikä tarkistetaan viranomaisen antamasta kuvallisesta henkilöllisyystodistuksesta. Vaikka ikä olisi tarkistettu ovella, tulee se tarkistaa myös anniskeltaessa alkoholijuomia
- o sovitaan millä tavalla anniskelu lopetetaan päihtyvää asiakasta loukkaamatta
- o sovitaan miten toimitaan järjestyshäiriön sattuessa
- o paikkakunnan poliisin kanssa sovitaan siitä millaisissa tilanteissa pitää kutsua poliisi paikalle (STTV 2006e.)

4.3 Päiväkirja omavalvonnan apuvälineenä

Anniskelun omavalvonnan toteuttamisessa suositellaan käytettävän päiväkirjaa, jonka liitteenä on ravintolan omavalvontasuunnitelma. Päiväkirjaa ylläpitää vuorossa oleva luvanhaltijan määräämä vastaava hoitaja tai hänen sijaisensa. Päiväkirjaan kuvataan ravintolassa sattuneet poikkeukselliset tapahtumat. Kirjauksessa tulisi kuvata lyhyesti tapahtuma, tapahtuma-aika,

ketkä siihen osallistuivat ja miten tapahtuma selvitettiin. Näin menetellen päiväkirjan kirjauksista on aina hyötyä seuraaville työvuoroille. (STTV 2006e.)

Tarkat kirjaukset ovat hyödyksi myös silloin, jos tapahtuman johdosta joudutaan laatimaan vastine alkoholiviranomaiselle sen selvittämiseksi, onko tapahtuman yhteydessä rikottu alkoholisäännöksiä. On tarpeen kirjata myös ravintolan omavalvonnan toteuttamiseen ja kehittämiseen liittyvät muut toimenpiteet. Tällaisia ovat esimerkiksi henkilökunnan koulutus ja omavalvonnassa ilmenneiden puutteiden korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet. (STTV 2006e.)

4.4 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja ylläpito

Ravintolan anniskeluvalvonnan kokemusten ja päiväkirjaan tehtyjen merkintöjen perusteella on tarpeellista määräajoin tarkistaa pitäisikö omavalvontasuunnitelmaan tehdä muutoksia tai täydennyksiä. Näin toimiessa alkoholin omavalvontasuunnitelma saadaan pidettyä jatkuvasti ajan tasalla. (STTV 2006e.)

Omavalvontasuunnitelman täydennyksistä, muutoksista ja yleensä kehittämisessä on mukana koko ravintolan henkilökunta. Varsinaisesta omavalvontasuunnitelman kirjallisesta muuttamisesta ja asioiden esille tuomisesta henkilökunnalle vastaavat ravintolan vastaavat hoitajat. (STTV 2006e.)

5 TÄRKEIMMÄT ANNISKELUSÄÄNNÖKSET SELITYKSINEEN

Anniskeluun liittyvät lakiasiat ovat usein melko raskaslukuista tekstiä, mutta silti oleellista tietoa anniskelutyön kannalta. Seuraavaan lukuun on kerätty tärkeimmät anniskeluun liittyvät säännökset ja niiden selitykset. Aineisto on kerätty helpottamaan erityisesti uuden työntekijän työn kannalta tarvitsemia anniskeluasioita. Kappaleissa on ensin kerrottu lakipykälä ja sen jälkeen eritelty, mitä pykälä käytännössä tarkoittaa anniskelutyötä tehdessä.

5.1 Alkoholijuomat, -aineet ja -valmisteet

Alkoholijuomalla, jonka anniskelu on luvanvaraista toimintaa, tarkoitetaan nautittavaksi tarkoitettua juomaa, joka sisältää enemmän kuin 2,8 tilavuusprosenttia etyylialkoholia. Miedolla alkoholijuomalla tarkoitetaan alkoholijuomaa, joka sisältää enintään 22 tilavuusprosenttia etyylialkoholia ja väkevällä alkoholijuomalla enemmän kuin 22 tilavuusprosenttia etyylialkoholia sisältävää alkoholijuomaa. Enintään 4,7 tilavuusprosenttiset käymisteitse valmistetut alkoholijuomat voivat olla ns. keskioluuta, siidereitä, long drinkkejä ja kevytviinejä. (STTV 2006a, 5.)

Alkoholivalmisteita ovat enemmän kuin 2,8 tilavuusprosenttia etyylialkoholia sisältävät aineet, jotka eivät ole alkoholijuomia eivätkä väkiviinaa. Alkoholivalmisteet voivat olla denaturoituja. Denaturoimisella tarkoitetaan alkoholipitoisen aineen käsittelyä lisäämällä siihen muita aineita siinä tarkoituksessa, että aine tulee nautittavaksi kelpaamattomaksi. Alkoholivalmisteita ovat muun muassa hajuedet, deodorantit, suuedet, partavedet, pesunesteet ja alkoholipitoiset elintarvikkeet. (STTV 2006d.)

Alkoholipitoisia aineita ovat enemmän kuin 2,8 tilavuusprosenttia etyylialkoholia sisältävät alkoholijuomat, väkiviinat ja alkoholivalmisteet. Alkoholipitoisten aineiden valmistusta, kaupallista maahantuontia, tukkumyyntiä sekä alkoholijuomien anniskelua ja vähittäismyyntiä saavat harjoittaa vain ne, joille Tuotevalvontakeskus tai lääninhallitus on myöntänyt luvan. Enemmän kuin 4,7 tilavuusprosenttia sisältävien alkoholijuomien vähittäismyynti on alkoholilyhtiön eli Alko Oy:n yksinoikeus. Poikkeuksena on enintään 13 tilavuusprosenttia etyylialkoholia sisältävät tilaviinit ja sahti. Tuotevalvontakeskus ja lääninhallitukset valvovat alkoholin vähittäismyyntiä. (STTV 2006d.)

5.2 Ikäraajat

Säännös

Alkoholijuomaa ei saa anniskella kahdeksaatoista vuotta nuoremmalle, ei myöskään muuta juomaa, joka sisältää vähintään 1,2 tilavuusprosenttia etyylialkoholia. Nuori ostaja on velvollinen vaadittaessa todistamaan henkilöllisyytensä iän varmistamiseksi. (AlkoL 26§.)

Anniskeluhenkilökunnan tulee tarkistaa alkoholijuomia tilaavan henkilön ikä, mikäli ei ole varma, että hän on täyttänyt 18 vuotta. Nuori on velvollinen todistamaan ikänsä. Ikä voidaan varmistaa vain virallisesta kuvallisesta henkilökortista, passista tai ajokortista. Jos nuori asiakas ei osoita olevansa täysi-ikäinen, hänelle ei saa anniskella alkoholijuomia. Ikä on tarkistettava anniskeltaessa, vaikka tarkistus olisi ollut myös ovelta. Alkoholijuomien anniskelu alaikäiselle on vakava rikkomus, josta luvanhaltija voi jopa korvauksetta menettää anniskelulupansa määrääjäksi tai pysyvästi ja virheen tehnyt tarjoilija voidaan tuomita sakkorangaistukseen. Ravintolassa tulee valvoa, että alaikäinen ei voi nauttia myöskään toisen asiakkaan hänelle tuomaa alkoholijuomaa. Anniskelusta kieltäytyminen saattaa aiheuttaa häiriötilanteen ja ravintolassa tulisi etukäteen sopia miten häiriötilanteessa toimitaan.

(STTV 2006e.)

5.3 Päähtyneet ja häiriköt

Säännös

Alkoholijuomaa ei saa anniskella selvästi päähtyneelle tai häiritsevästi käyttäytyvälle. (AlkoL 24§.) Päähtynyttä ei saa päästää anniskelupaikkaan. Asiakas, joka käyttäytyy häiritsevästi tai jonka päähtymys on selvästi havaittavissa, on poistettava anniskelupaikasta. (AlkoL 23§.)

Päähtyneen henkilön tuntomerkkejä ovat erilaiset toiminnalliset häiriöt kuten horjuminen, sammaltava tai kovaääninen puhe sekä epävarmat ja haparoivat liikkeet. Selvästi päähtyneen henkilön arvostelukyky on voimakkaasti heikentynyt ja hänen käyttäytymisensä voi olla arvaamatonta. Humala saa useat ihmiset riitaisiksi. Valtaosa pahoinpitelyistä tehdään päähtyneinä. Alkoholit vähentää tietoista kontrollia ja käyttäytymistä säätelevät vaistomaiset reaktiot

ja tunnetilat. Sen tähden on tärkeää, että anniskelumääriä rajoittamalla ja anniskelualueen tehokkaalla valvonnalla hillitään päihtymistä. Tapahtumat anniskelualueella tulee olla siten henkilökunnan hallittavissa, että viriävään häiriötilanteeseen voidaan puuttua ennen sen puhkeamista järjestyshäiriöksi. Jos ravintolassa on järjestyksenvalvojia, on hyvä sopia heidän ja tarjoilijoiden yhteistyöstä. Häiriötilanteet, niiden hoitaminen ja toistumisen ehkäiseminen tulisi kirjata omavalvonnan päiväkirjaan. Jos ravintolassa on usein järjestyshäiriöitä, sillä on vaikutusta myös anniskelun jatkoaikapäätöstä tehtäessä. (STTV 2006e.)

Myös asiakkaan tulisi tietää, että laki kieltää selvästi päihtyneelle anniskelun, josta luvanhaltija saattaa menettää lupansa määräajaksi tai pysyvästi ja rikkeen tehnyttä tarjoilijaa saatetaan sakottaa. Anniskelun rajoittaminen tapahtuu myös asiakkaan omaksi turvaksi. Asiakkaan ei saa sallia juopuvan niin, että hän ei kykene ravintolasta turvalliseen kotimatkaan. Ravintolassa tulee olla yhteinen näkemys siitä, millainen on selvästi päihtynyt asiakas, jolle ei saa anniskella, mitä keinoja tarjoilijalla on estää asiakasta päihtymästä liikaa sekä tehokkaat toimintatavat mahdollisissa häiriötilanteissa. (STTV 2006e.)

5.4 Alkoholiannokset

Säännös

Alkoholijuomaa saadaan anniskella kerrallaan vain yksi annos, perusannos. Anniskelu seurueille on sallittua pulloittain. (AlkoA 24§.) Anniskellusta alkoholijuomasta on asiakkaalle annettava kuitti. Alkoholijuomia ei saa anniskella velaksi. (AlkoA 25§.)

Anniskella saa vain kyseisen ravintolan lupanumerolla hankittuja alkoholijuomia taikka alkoholilain 8 §:n mukaisesti hankittuja alkoholijuomia. Alkoholijuomat tulee annostella vaaka-astun mitta-astian tai mittalaitteen kautta. Asetuksella on säädetty perusannokset ehkäisemään asiakkaan nopea päihtyminen ja siitä koituvat haitat. Henkilökunnalla on edellytykset seurata asiakkaan päihtymisen tilaa, kun alkoholijuomat anniskellaan asetuksessa vahvistettujen määrien mukaisina ja vain yksi alkoholiannos kerrallaan. Ravintolalla on vastuu myös asiakkaan omasta turvallisuudesta. (STTV 2006e.)

Alkoholiannoksista täytyy olla hinnasto, josta ilmenee hinnan lisäksi annoskoko sekä juomasekoituksen sisältämä alkoholimäärä. Alkoholijuomaa ei saa myydä tappiolla eikä velaksi.

Henkilökunta ei saa lainata rahaa asiakkaan alkoholiostosta varten. Anniskellusta alkoholijuomasta on annettava asiakkaalle aina kuitti. (STTV 2006e.)

5.5 Anniskelualueet

Säännös

Anniskella saa vain alkoholiviranomaisen hyväksymällä anniskelualueella, jossa valvonta voidaan tehokkaasti järjestää. Lupaviranomaiselle tulee esittää anniskelualueen rajaamista koskeva suunnitelma. (AlkoL 21 c §.) Anniskeltujen alkoholijuomien kuljettaminen pois anniskelualueelta on kielletty. (AlkoL 23§.) Muiden alkoholijuomien nauttiminen ravintolassa on kielletty. (AlkoL 58§.)

Anniskella voi vain sille anniskeluluvassa määrätyle alueelle, jonne voidaan samalla järjestää tehokas anniskelun valvonta. Kulkemista anniskelualueelle ja sieltä pois on voitava valvoa. Anniskelualueen tulee olla selkeästi rajattu ja anniskeltujen alkoholijuomien kuljettaminen pois anniskelualueelta tulee estää. Jos rajattu anniskelualue on erillään muista ravintolatiloiista niin, että välissä on katu- tai torialuetta, muuta liiketilaa tai käytävätilaa, on alueella oltava anniskelua hoitamassa ravintolan henkilökuntaa koko alueen aukioloajan. Anniskelualueen rajaamissuunnitelma tulee olla anniskelupaikassa lupaviranomaisten nähtävänä. Lupapäätöksessä on hyväksytty kullekin anniskelualueelle enimmäismäärä asiakaspaikkoja. Asiakaspaikkarakajat on määritelty asiakkaiden turvallisuuden vuoksi ja jotta henkilökunta voisi valvoa anniskelua tehokkaasti. Tehokkaan valvonnan varmistamiseksi asiakkaiden mahdolliset omat alkoholijuomat tulee jättää henkilökunnan valvontaan ravintolassa olon ajaksi. (STTV 2006e.)

5.6 Anniskeluajat

Säännös

Alkoholijuomien anniskelu saadaan aloittaa kello 9.00. Anniskelu tulee lopettaa, kun anniskelupaikka suljetaan, kuitenkin viimeistään kello 1.30 edellyttäen, että alkoholijuomien anniskeluaikaa ei ole lupapäätöksellä jatkettu. Jos anniskelupaikka suljetaan kello 24:n jälkeen, anniskelu tulee lopettaa viimeistään puoli tuntia ennen sulkemisaikaa. (AlkoA 23§.) Ravintolan saa avata aikaisintaan kello 5.00 ja sen saa pitää auki kello 2.00 saakka. Uusia asiakkaita saa ottaa sisään enintään puoli tuntia ennen ravintolan sulkemista. (MaRaA 4§.)

Sulkemisajan jälkeen anniskelualueella ei saa olla asiakkaita, eikä ravintolassa saa nauttia alkoholijuomia. Myös yksityistilaisuuksien järjestäminen sulkemisajan jälkeen on kielletty. Jos anniskeluravintola toimii poliisille tehdyn ilmoituksen perusteella yökahvilana kello kahden jälkeen, ei tällöin saa anniskella alkoholijuomia ja kahdelta tulee korjata kaikki alkoholiannokset pois asiakastiloista. (STTV 2006e.)

Terassia saa käyttää anniskelualueena 1.4. - 31.10. välisenä aikana. Usein ravintolan terassilla on päivittäinen anniskeluaika rajattu muista anniskelutiloista poiketen. Jos ravintolan läheisyydessä on asukkaita, on terassin päivittäinen anniskeluaika usein rajattu päättyämään viimeistään kello 22 lähiympäristön asumisrauhan vuoksi. Ravintolan henkilökunnan tulee varmistua, että asiakkaat kykenevät turvallisesti lähtemään kotimatalle. Ravintolan sulkeutuksessa tulee myös huomioida, että lähialueen asukkaat nukkuvat. (STTV 2006e.)

5.7 Vastaava hoitaja

Säännös

Majoitus- ja ravitsemisliiketoiminnan tulee tapahtua vastaavan hoitajan valvonnassa ja johdolla. (MaraA 6 §.) Anniskelupaikassa tulee olla vastaava hoitaja ja hänellä tarpeellinen määrä sijaisia, jotka anniskeluluvan haltija määrää. Vastaavan hoitajan ja hänen sijaisensa tulee olla sopivia tehtävään ja heillä tulee olla koulutuksen tai kokemuksen kautta hankittu ammattitaito. Vastaava hoitaja ja hänen sijaisensa ovat anniskeluluvan haltijan ohella velvollisia huolehtimaan siitä, että anniskelupaikassa noudatetaan tämän lain säännöksiä. (AlkoL 21 b §.)

Anniskeluluvan haltijan määräys vastaavasta hoitajasta ja tämän sijaisista tulee olla nähtävissä anniskelupaikassa. Jos vastaavan hoitajan sijaisia on useita, tulee määräyksestä käydä ilmi sijaisuusjärjestys. Vastaavan hoitajan ja tämän sijaisten koulutuksen tai kokemuksen kautta

hankittu ammattitaito tulee voida viranomaisten pyynnöstä selvittää anniskelupaikassa. (AlkoA 27a §.)

Vastaavan hoitajan ja tämän sijaisten koulutuksen kautta hankittu riittävä ammattitaito edellyttää vähintään vuoden mittaista päätoimista ravitsemisalan koulutusta, jos opetusohjelmaan sisältyy alkoholijuomien anniskeluun liittyvää opetusta ja käytännön harjoittelua. Kokemuksen kautta hankittu riittävä ammattitaito edellyttää vähintään kahden vuoden päätoimista työskentelyä alkoholijuomien anniskelussa ja ravitsemisalan oppilaitoksen antamaa todistusta siitä, että henkilö hallitsee alkoholijuomien anniskelua koskevat säännökset. (AlkoL 21 b §.)

Vaadittavan koulutuksen saa ravintola-alan oppilaitoksissa tai lain mukaisessa oppisopimus-koulutuksessa. Koulutuksen tulee suuntautua tarjoilutehtäviin. Riittävä työkokemus edellyttää työskentelyä ravintoloissa Suomessa monipuolisissa anniskelutehtävissä sen mukaan kuin on säädetty anniskelusäännöksissä. Ravintolassa tulee aina sen ollessa auki olla läsnä vastaavaksi hoitajaksi nimetty säännösten edellyttämällä tavalla pätevä henkilö vastaamassa alkoholisäännösten noudattamisesta. Hänen tulee olla tehtävässä, josta voi valvoa tehokkaasti kaikkia käytössä olevia anniskelutiloja. (STTV 2006e.)

6 ANNISKELUN PALVELUKÄSIKIRJAN KEHITTÄMINEN KAUKAMETSÄN RAVINTOLOILLE

Kaukametsän ravintolat Karanka ja Suvanto sijaitsevat Kaukametsän kongressi- ja kulttuurikeskuksessa. Vuonna 2001 kilpailuttamisen tuloksena ravintolat siirtyivät Kajaanin Mamsellin ylläpitämäksi. Kajaanin Mamselli tarjoaa Kainuussa ateria- ja puhtauspalveluja. Peruspalvelujen lisäksi Kajaanin Mamselli hoitaa muun muuassa ravintola Kajateriaa kaupungintalossa. Muita merkittäviä kohteita ovat Kajaanin kaupungin ja Kainuun maakunnan eri tulosyksiköt sekä muut sopimusasiakkaat. (Mamselli 2006.)

Kaukametsän ravintolat järjestää ravintolapalveluja tilauksesta erilaisiin tapahtumiin, esimerkiksi kokouksiin, seminaareihin, yrityksille, yhteisöille, julkishallintoon, kaupallisiin tapahtumiin, kulttuuritapahtumiin ja yksityistilaisuuksiin. Ravintolat tarjoavat asiakkaalle kokonaispaketin, joka sisältää tilat sekä vahtimestari-, ravintola-, ääni- ja valomiespalvelut. Lisäksi Kaukametsän ravintolat järjestää tarvittaessa yhteistyökumppaneidensa kautta majoituspalveluja ja oheishjelmia tilaisuuksiin. Jokainen tilaisuus suunnitellaan tilaisuuden järjestäjän kanssa yksityiskohtaisesti. Asiakas voi ostaa halutessaan tilaisuuteensa kaikki palvelut samasta pisteestä. Kaukametsän ravintolat pyrkii tarjoamaan yksilöllisen, asiakaslähtöisen ja laadukkaan asiakaspalvelun. Omaleimaisen kainuulaisen tuotevalikoiman sekä luontoaiheisten koristeiden avulla Kaukametsä pyrkii erottumaan kilpailijoista. (Karppanen 2006b, 7.)

Kaukametsän tiloissa on anniskeluluvan mukaan asiakaspaikkoja kaikkiaan yhteensä 1050. Ravintola Suvantoon voidaan tehdä istumapaikat 200 henkilölle ja ravintola Karankaan 150 henkilölle. Ravintolassa vakituisena työskentelee ravintolapäällikkö. Vuoropäällikkö toimii tuntityöntekijänä, mutta periaatteessa hänkin tekee täysipäiväistä työviikkoa. Muun lisähenkilökunnan tarvemäärä vaihtelee tilaisuuden luonteen ja koon mukaan. (Karppanen 2006a)

6.1 Laadun kehittäminen Kajaanin Mamsellissa

Kajaanin Mamselli on tehnyt vuonna 2004 laatukäsikirjan, jossa määritellään yleisellä tasolla Kajaanin Mamsellin palveluiden laatutaso. Laatukäsikirja on tehty käyttäen pohjana Suomen laatupalkintojärjestelmää. Laatukäsikirja päivitetään vuosittain johtotiimin toimesta. Jokaisella

Mamsellin hallinnoiman toimipisteen työntekijällä on käytössään laatukäsikirja yksikön tietokoneella tai paperiversiona. Laatukäsikirja on salainen, ja jokainen on sitoutunut toimimaan omassa työtehtävässään laatukäsikirjassa määritellyllä tavalla ja olemaan vaitiolovelvollinen laatukäsikirjassa esitetyistä asioista. (Karppanen 2006a)

Laatukäsikirjassa on määritetty Kajaanin Mamsellin perustehtävä, arvot ja visio. Laatukäsikirjassa on määritelty mittarit, joilla Kajaanin Mamsellin eri yksiköiden laatua mitataan ja seurataan. Kajaanin Mamsellissa toimii sisäinen auditointiryhmä, joka arvioi kaksi kertaa vuodessa ennalta sovittujen yksiköiden toiminnan laatukäsikirjan pohjalta. (Karppanen 2006a)

Kaukametsän ravintoloille on ravintolapäällikkö Päivi Karppanen tehnyt oman palvelukäsikirjan Kajaanin Mamsellin laatukäsikirjan antaman ohjeistuksen mukaan. Palvelukäsikirjan tarkoitus on esittää toimipaikan oma kuvaus siitä, miten ravintola-, aterial- ja puhtauspalvelut kyseisessä yksikössä hoidetaan. Palvelukäsikirjasta löytyy mm. yksikön toiminnan tarkoitus, yksikön arvot sekä yhdessä sovittuja menettely- ja toimintatapoja. Palvelukäsikirja takaa sovittun tasoisen palvelun ja tavan toimia Kaukametsässä. Palvelukäsikirja päivitetään vuosittain ja lisäyksiä palvelukäsikirjaan tehdään aina tarvittaessa.

Palvelukäsikirjassa on käyty kohta kohdalta läpi erilaisia pääkohtia, esimerkiksi käsikirjan tarkoitus, elintarvikkeet, alkoholiuomat, jätehuolto ja niin edelleen. Nämä kohdat on käyty läpi yleisellä tasolla, eikä siten kovinkaan tarkasti. Opinnäytetyönä tehdyn anniskelun palvelukäsikirjan varsinaisen tarkoitus onkin olla huomattavasti tarkempi osio Kaukametsän palvelukäsikirjan kuudenteen osioon, joka käsittelee alkoholiuomia. Anniskelun palvelukäsikirjassa käydään hyvinkin tarkasti läpi erilaisia anniskeluun liittyviä asioita omavalvonnasta lähtien. Anniskelun palvelukäsikirjan pohjalta on sitten tehty työntekijöille käytännön työhön tarkoitettu anniskelun työohjeistusosio, jonka avulla on tarkoitus perehdyttää ja selventää anniskeluun liittyviä asioita erityisesti uusien työntekijöiden kohdalla.

6.2 Anniskelun merkitys Kaukametsässä

Kaukametsän ravintolat toimivat pääasiassa tilausravintola-periaatteella, vaikka kyseessä ei varsinaisesti olekaan tilausravintola. Paikassa järjestetään hyvinkin toisistaan poikkeavia tilaisuuksia. Ravintolapäällikkö suunnittelee tarjoukset aina tilaajan toiveiden pohjalta. Tilaisuuk-

sisä on usein alkoholijuomia mukana ja siten anniskelukin tulee toimintaan mukaan. Yleensä kyseessä on vain viini ruuan kanssa, mutta toisinaan on erillinen baaripiste auki ja silloin myynnissä on täysi alkoholivalikoima väkevästä alkoholijuomista lähtien. Esimerkiksi häät tai pikkujoulut ovat hyviä esimerkkejä yksityistilaisuuksista, joissa loppuillasta avataan baaritiski tilaisuuden asiakkaille ja he voivat ostaa alkoholijuomia rahaa vastaan. Tilaisuuksien luonne vaikuttaa hyvin paljon anniskelutapaan, toisinaan viinillä voi olla vapaakaato tai sitten asiakasta kohden on varattu yksi tai kaksi kaatoa.

Kaukametsän musiikkisalissa järjestetään myös erilaisia konsertteja, missä anniskelulla on merkitystä ennen konserttia ja erityisesti väliajalla. Konserttisalin puoleinen Suvanto ravintolan kahvi- / baaritiski on konserttien aikana avoinna asiakkaille ja he voivat rahaa tai maksukorttia vastaan ostaa tuotteita. Konserteissa alkoholijuomavalikoima valitaan konsertin asiakasryhmän mukaan. Tarjolla olevia alkoholijuomia ovat yleensä viinit, konjakit, sherryt ja liköörit, siiderit ja oluet ovat tarjolla pulloittain. Konserteissa alkoholivalikoimaa ei kannata avata täysimääräisesti kaikkineen vaihtoehtoineen turhan työn välttämiseksi, vaan on fiksumpaa valita tarjolle pantavat asiakasryhmän mukaan. Näin toimitaan sen takia, koska Kaukametsässä alakerran baaritiski toimii muissa arkitilaisuuksissa pelkkänä kahvitiskinä eli jokaisella konserttikerralla joudutaan rakentamaan kahvi- / baaritiski osittain uusiksi. Lisäksi yläkertaan rakennettavat erilliset kahvi- / baaritiskit rakennetaan nimenomaan vain konsertteja varten.

6.3 Anniskelun palvelukäsikirjan tarpeellisuus Kaukametsässä

Liikevaihdoollisesti ajateltuna anniskelun merkitys ei ole Kaukametsässä suuri, koska paikassa järjestetään paljon kahvituisia ja ruokailuja, joissa ei ole ollenkaan anniskelua mukana. Silti jokaisella ravintolalla, jolla on anniskelu-oikeudet pitää olla myös anniskeluun liittyvät järjestelyt hyvin hallinnassa. Kaukametsän tilaisuuksissa vastaavana hoitajana on yleensä ravintolapäällikkö tai vuoropäällikkö. Kaukametsässä ei varsinaisesti ole muuta vakituista ravintolahenkilökuntaa kuin nämä kaksi, joten vähänkään isommissa tilaisuuksissa joudutaan käyttämään lisähenkilökuntaa ja hyvin usein nämä ovat nuoria opiskelijoita, joilla ei ole välttämättä lainkaan anniskeluun liittyvää koulutusta tai ei ole ainakaan paljoa käytännön kokemusta anniskelusta, vaikka iän puolesta saavatkin anniskella alkoholijuomia vastaavan hoitajan paikalla

ollessa. Näiden nuorien opiskelijoiden kohdalla käytännössä toimiva anniskeluun liittyvä ohjeistus olisi tarpeellinen.

Alkoholin omavalvontasuunnitelma Kaukametsällä on ennestään, koska se vaaditaan ravintoloiden anniskeluoikeuksien takia, mutta siihen tutustuminen uusien työntekijöiden kohdalla on ollut vähäistä. Kyseinen anniskelun omavalvontasuunnitelma oli myös tarkoitus päivittää ja muokata selvemmäksi. Uudistettu omavalvontasuunnitelma tulee myös liitteeksi anniskelun palvelukäsikirjaan, joten anniskelun palvelukäsikirjasta itsestään tulee paljon laajempi kokonaisuus kuin pelkkä omavalvontasuunnitelma. Anniskelun palvelukäsikirjan ja sen pohjalta tehtyjen työohjeistuksien avulla Kaukametsän anniskelutoiminnan toteuttaminen saadaan selkeämmäksi työntekijöille, kun kaikilla uusilla työntekijöillä on samanlainen ohjeistus siitä kuinka talossa toimitaan. Myös anniskelun laadun kehittämisen kannaltakin toimivan ohjeistuksen merkitys olisi hyödyllinen lisä Kaukametsän ravintoloille.

6.4 Anniskelun palvelukäsikirjalle asetetut tavoitteet

Anniskelun palvelukäsikirjan oleellisin merkitys on Kaukametsän palvelukäsikirjan tarkennusosio kohtaan kuusi: alkoholijuomat. Tämän tarkennusosion pohjalta on sitten tehty anniskelun työohjeistukset, joiden avulla saadaan uudet työntekijät ymmärtämään, mitä kaikkea anniskeluoikeuden omaavalta ravintolalta vaaditaan alkoholilainsäädännön puolesta ravintolatyöntekijän suorittaessa anniskelua. Tämän kaiken tiedon siirtäminen käytännössä toimivaan muotoon on omanlainen haasteensa.

Toimivalla teoriaohjeistuksella helpotetaan Kaukametsän vakituisen henkilökunnan työskentelyä perehdyttäjän roolissa, kun uusille työntekijöille on valmis teoriapohjainen ohjeistus, mihin he voivat tutustua työn ohella. Tämän takia anniskelun työohjeistuksien pitää olla helpposti ymmärrettäviä, eivätkä ne saa olla liian aikaa vieviä niihin tutustuttaessa.

6.5 Anniskelun palvelukäsikirjan suunnittelu

Anniskelun palvelukäsikirjan suunnittelu lähti alun perin liikkeelle kysyessäni Kaukametsän ravintolapäälliköltä Päivi Karppaselta, olisiko hänellä tarvetta opinnäytetyölle Kaukametsän ravintoloille anniskeluun liittyen. Pohdintojen jälkeen päätimme lähteä toteuttamaan toimipaikan palvelukäsikirjalle lisäosiota alkoholijuomat kohtaan. Ravintolapäällikkö on tehnyt Kajaanin Mamsellin laatukäsikirjan ohjeistuksen mukaan Kaukametsän palvelukäsikirjan ja hän jos kuka tiesi parhaiten, mitä kaikkea anniskelun palvelukäsikirjan sisältöön kannattaisi lähteä suunnittelemaan. Sisällön suunnitteluun pyysin ehdotuksia myös Kaukametsän vuoropäälliköltä.

Laatutyö tuli alun perin aiheeseen mukaan koulun opinnäytetyön teoriavaatimuksien puolelta, mutta jo työn alkuvaiheessa ottaessani selvää Kajaanin Mamsellin suunnittelemaasta laatukäsikirjasta, aloin itsekkin ymmärtämään miten laajasti laatu aiheeseen liittyi. Lopulta koko opinnäytetyö ja samalla anniskelun palvelukäsikirja lähtikin rakentumaan laatutyön pohjalta.

6.6. Anniskelun palvelukäsikirjan muodostuminen useista osioista

Alkuperäinen suunnitelma anniskelun palvelukäsikirjasta muuttui laajemmaksi, kun päätimme ravintolapäällikön ja opinnäytetyön ohjaavan opettajan kanssa, että tekisin anniskelun palvelukäsikirjan lisäksi työntekijöille varsinaisen kenttäkäyttöön tulevan anniskelun työohjeistuksen. Työohjeistuksen sisällön oli tarkoitus pohjautua varsinaisen anniskelun palvelukäsikirjan mukaan. Kaukametsässä on kaksi erillistä ravintolaa, Karanka ja Suvanto, joten päätin tehdä molemmille ravintoloille omat työohjeistuksensa, koska molempien ravintoloiden toiminta poikkeaa toisistaan.

Anniskelun palvelukäsikirjassa on kyse Kaukametsän työntekijöiden työn laadun tasaisuudesta, yleensä laadun parantamisesta ja samalla se toimii perehdytystyövälineenä uusille työntekijöille anniskeluasioissa Kaukametsässä. Pelkästään anniskelun työohjeistuksien olemassaolo ei riitä parantamaan anniskelun laatua, mikäli ohjeistukset eivät välity työntekijöille käytännön tasolle asti. Tämän takia katsoinkin parhaimmaksi tavaksi jakaa työohjeistukset selkeiksi kokonaisuuksiksi, jotta ne olisivat mahdollisimman helppolukuisia ja siten työntekijät tutustuisivat niihin mahdollisimman hyvin. Ravintolapäällikön toivomuksesta tein vielä molempiin ravintoloihin A4-paperin kokoisen pikaohjeistuksen anniskeluun, missä lukee kaikki

oleellimmat asiat alkoholisäännöstöstä. Pikaohjeistuksissa on lisäksi myös muitakin oleellisia asioita, mitä työntekijöiden tulee tietää talossa töissä ollessaan.

6.7 Anniskelun palvelukäsikirjan toteuttaminen

Kaukametsän ravintolapäällikön tekemässä palvelukäsikirjassa on yleisesti selitetty, kuinka talossa toimitaan eri asioiden suhteen. Alkoholijuomat-osio on kirjoitettu myös samalla periaatteella. Tekemäni lisäosion tarkoitus on laajentaa anniskeluaihe huomattavasti syvemmäksi, mutta tuotetietouteen ei varsinaisesti ollut tarkoitus lähteä syventymään. Pääpaino oli tarkoitus kohdentaa ainoastaan Kaukametsässä tärkeiksi katsottuihin asioihin.

Palvelukäsikirja ja anniskelun palvelukäsikirja ovat Kaukametsän ravintoloiden laadun ylläpitämiseen ja valvontaan tarkoitettuja teoriapohjaisia työvälineitä. Palvelukäsikirjassa määritellään paikan tapa toimia eri asioissa. Anniskelun tarkennusosiossa aihe pidetään puhtaasti anniskeluasioissa ja sen avulla pyritään mahdollisimman laadukkaaseen anniskelutoimintaan.

Alkoholilainsäädäntö on Suomessa hyvin tarkasti valvottu asia. Lakisääteiset asiat alkoholiin liittyen on jokaisessa anniskelualueella omaavassa ravintolassa hoidettava säännöksiensä mukaisesti tai muuten ravintolalla on vaarana menettää anniskelualueet. Kaukametsässä käy erilaisissa tilaisuuksissa töissä paljon opiskelijoita, joilla ei ole välttämättä alan koulutusta tai paljoa työkokemusta anniskelusta. Jokaisella anniskelualueella omaavalla ravintolalla on velvollisuus huolehtia työntekijöiden ammattitaidostaan, ja anniskelussa tämä tarkoittaa myös alkoholilainsäädännön tuntemusta. Anniskelun palvelukäsikirjan yhtenä tarkoituksena onkin opastaa työntekijät ymmärtämään alkoholilainsäädännön oleellisia asioita käytännön työssä.

Kajaanin Mamsellissa kuten myös Kaukametsässä, käytetään niin laatu- kuin palvelukäsikirjoissa yhtenäistä kirjoitustyyliä ja fonttia. Fonttina käytetään Arial-tyyliä sekä fonttikokoa 12. Niinpä kaikki Kaukametsälle tekemäni anniskelun palvelukäsikirjaan liittyvät kirjoitukset on tehty kyseisellä asiakirjatyylillä.

Anniskelun palvelukäsikirjan toteuttaminen oli kaikkiaan pitkäkö prosessi, jonka päätarkoituksena on palvella mahdollisimman hyvin anniskelun suhteen melko kokemattomien uusien työntekijöiden ammatillista osaamista Kaukametsän ravintoloille. Anniskelun palvelukäsikir-

jan rakenne ja sisältö rakentuivat pääasiassa Kaukametsän ravintolapäällikön ohjeistuksen mukaiseksi, mutta samalla sen täytyi pysyä selkeälukuisena ja helposti lähestyttävänä opas-
tust materiaalina myös työntekijöille. Anniskelun palvelukäsikirjan pohjalta tehtyjen työohjeis-
tusten osioihin jakamisen tarkoituksena on helpottaa materiaalin helppolukuisuutta.

6.8 Anniskelun palvelukäsikirjan testaaminen

Anniskelun palvelukäsikirjan valmistuttua omasta sekä ravintolapäällikön mielestä valmiiksi, oli työ alusta alkaen tarkoitus myös testata käytännössä ja tarvittaessa tehdä siihen muutok-
sia. Tällä tavoin menetellessä anniskelun palvelukäsikirja myös vastaisi sen tavoittelemaa tar-
peita mahdollisimman hyvin.

Varsinainen työ jakautui useisiin osioihin, joissa kaiken pohjana toimii anniskelun palvelukä-
sikirjan alkoholi-juomat-osio, joka periaatteessa toimii ravintolapäällikön omana työvälineenä.
Tämän osio onkin tehty hyvin pitkälle ravintolapäällikön omien toivomusten mukaiseksi
laajaksi kokonaisuudeksi. Varsinainen tarkistus ja testaus tulikin ravintolapäällikön puolelta jo
sisältöä rakentaessa ja lähinnä lopuksi vain oikolukuna tarkistutin hänellä työn kirjoituksen
oikean ulkoasun ja pyysin antamaan mahdollisia parannusehdotuksia, mitkä lopulta jäivät
lähinnä pieniin yksityiskohtiin.

Toinen osio työssä oli anniskelun työohjeistukset, jotka pohjautuivat varsinaiseen anniskelun
palvelukäsikirjaan. Työohjeistuksia oli kaksi erilaista kappaletta, eli toinen Kaukametsän Ka-
ranka-ravintolaan ja toinen Suvanto-ravintolaan. Ravintoloiden toimenkuva on molemmissa
erilainen, joten oli alusta alkaen fiksua tehdä kaksi erilaista ohjeistusta, vaikka samat työnteki-
jät toimivatkin molemmissa ravintoloissa. Osittain työohjeistukset vastaavat toisiaan, mutta
ennen kaikkea tilaisuuksien järjestäminen on molemmissa erilaista. Periaatteessa Kaukamet-
sällä on käytössä kaksi eri ravintolaa, joita käytetään sen mukaan, kumpi sopii paremmin
kyseisen tilaisuuden järjestämiseen. Esimerkiksi Suvannon puolella järjestetään kaikki kon-
sertteihin liittyvät tapahtumat, kun taas pienempimuotoiset ruokailutilaisuudet järjestetään
Karangan puolella.

Työohjeistusten lisäksi ravintolapäällikön toivomuksesta tein myös A4-paperin kokoiset
seinälle keskeiselle paikalle esille tulevat anniskelun pikaohjeistukset molempiin ravintoloihin.

Pääpaino pikaohjeistuksissa on anniskelussa, mutta ne sisältävät myös muita talon tapoihin liittyviä asioita.

Työohjeistuksien ja pikaohjeistuksien kohderyhmänä on pääasiassa taloon töihin tilaisuuksiin tulevat uudet tai muuten vain anniskelun suhteen kokemattomat työntekijät. Niinpä luonnollisesti ohjeistuksien testaamisessakin käytettiin samaa kohderyhmää. Mielellään testauksessa olisi tietenkin kannattanut käyttää mahdollisimman useaa henkilöä, mutta tänä syksynä Kaukametsässä on pääasiassa käynyt itseni lisäksi kolme henkilöä töissä. Itse olen käynyt Kaukametsässä töissä viimeisen parin vuoden ajan enemmän tai vähemmän epäsäännöllisesti, mutta silti muistan hyvin, miltä tuntui mennä sinne ensimmäiset kerrat töihin, kun ei oikein tiennyt mistään mitään, eikä anniskelun laki- tai muutkaan asiat olleet vielä kovin hyvin hallussa. Tavallaan itselleni olikin varmasti helpompi alkaa tekemään työohjeistuksia uusille työntekijöille kuin esimerkiksi talon ravintolapäällikön, joka ei välttämättä osaisi enää kiinnittää huomiota sellaisiin asioihin, jotka ovat hänelle itsestään selviä, mutta eivät uudelle työntekijälle. Tämän takia tavallaan pystyin käyttämään myös itseäni eräänlaisena testajana, vaikka ohjeistuksen tekijänä toiminkin.

Työ- ja pikaohjeistuksiin tutustuneet kolme testajaa ovat taustaltaan hyvinkin paljon toisistaan poikkeavia ja sillä tavoin hyvin testaukseen sopivia. Yksi heistä on juuri lukiosta valmistunut nuori opiskelijatyttö, jolla ei ole ravintola-alan koulutusta eikä aiempaa kokemusta anniskelusta. Hän on käynyt Kaukametsän ravintoloille töissä 2006 syksystä alkaen erilaisissa tilaisuuksissa. Luonnollisesti hän on kerinnyt jo tutustua töissä ollessaan talon toimintatapoihin ja samalla joutunut myös anniskelutilanteisiin, vaikkei varsinaista koulutusta olekaan saanut alalle. Hänelle annoinkin erityiseksi tehtäväksi materiaaliin tutustuessa, että hän kiinnittäisi huomiota ennen kaikkea kokemattomana työntekijänä, vastaako työohjeistusmateriaali asiaansa.

Toinen testaja joka tutustui materiaaliin, on Kajaanin ammattikorkean viimeistä lukuvuottaan suorittava matkailupuolen restonomiopiskelija, joka osaa siten katsoa työohjeistuksia jo hieman kokeneemalta pohjalta. Kyseinen opiskelija on käynyt Kaukametsässä tekemässä keikkatyönä erilaisia tilaisuuksia kolmisen vuotta, joten hänellekin on jo talon tavat tuttuja. Häntä pyysin kommentoimaan työtä myös kokeneemalta pohjalta, koska hänellä on kokemusta anniskelusta muistakin toimipaikoista, esimerkiksi VR:n junaliikenteestä.

Kolmantena testajana toimi ammattikorkean toisella lukuvuodella oleva restonomiopiskelija, jolla ei ole kovinkaan paljoa anniskelukokemusta käytännön tasolla, mutta on koulun puo-

lesta suorittanut anniskeluun liittyvät teoriaopinnot. Hän on ehkä kaikkein sopivin kuvaus näistä kolmesta testajaista, kun haetaan tyypillistä Kaukametsän tilaisuuksien työntekijää, joka tulee käytännössä tutustumaan anniskelun palvelukäsikirjaan tulevaisuudessa. Näiden kolmen testaajan lisäksi Anniskelun palvelukäsikirjaan tutustuivat myös Kaukametsän ravintolapäällikkö ja vuoropäällikkö sekä Kajaanin Mamsellin hallintopuolen palveluesimies Leena Keränen.

6.9 Työohjeistuksien toimivuus käytännössä

Ravintola- ja vuoropäällikkö tutustuivat työhön ensimmäisinä ja samalla myös lukivat sen tarkistusmielessä ja kertoivat tietenkin mielipiteensä. Joitakin pieniä korjauksia tuli vielä tässä vaiheessa mukaan ja tein työhön pyydetty korjaukset. Kaikki työhön liittyvä materiaali rakentui alusta alkaen ravintolapäällikön valvonnassa, koska hän toimi samalla myös päälähteenäni useissa eri kysymyksissä Kaukametsään liittyen. Kaukametsän ravintola- ja vuoropäällikkö antoivat kaikkiaan koko anniskelun palvelukäsikirjaan liittyvälle materiaalille hyvät arvostelut ja kehuivat työn selkeyttä ja helppolukuisuutta. Erityisesti ravintolapäällikkö kiitteli työn vaatimaa isoa työmäärää, jonka jouduin materiaalin kasaamiseen työstämään. Vuoropäällikkö on talossa ehkä kaikkein eniten varsinaisen työntekijätason työntekijä ja hän siten osasi kertoa parhaiten mielipiteensä käytännön tasolla ajateltuna. Vuoropäällikön kommentitkin työstä olivat pitkälle samankaltaisia kuin ravintolapäällikön. Ravintola- ja vuoropäällikön materiaalin hyväksymisen jälkeen pystyin laittamaan työn myös eteenpäin tarkistettavaksi sekä testattavaksi.

Seuraavaksi tarkistajan vuorossa oli Kajaanin Mamsellin vs. palveluesimies. Hän tutustui työhön yhden viikonlopun aikana ja kertoi tutustuneensa työhön huolella Häneltäkin sain positiivisen palautteen työmäärästä, jonka olin joutunut työhön tekemään. Hän antoikin aika pitkälle vastaavanlaisen kiittävän palautteen kuin Kaukametsän ravintola- ja vuoropäällikkö. Palveluesimieheltä työmateriaali sai siten hyväksynnän myös Kajaanin Mamsellin puolesta.

Kaukametsän ravintolan varsinaisen vakiohenkilökunnan ja Kajaanin Mamsellin hyväksymisen jälkeen materiaali lähti varsinaiseen testaukseen tarkoitettulle kohderyhmälle eli työntekijöille, jotka käyvät Kaukametsän ravintoloille tarvittaessa töissä. Kaukametsän ravintolat pyrkii käyttämään yleensä aina samoja hyväksi todettuja nuoria työntekijöitä, esimerkiksi alan

opiskelijoita, jotka pystyvät tulemaan tarvittaessa töihin. Tällaisia työntekijöitä on vuoden 2006 syksynä käynyt pääasiassa noin puolen kymmentä itseni mukaan lukien. Heistä otin kolme Kaukametsässä töissä käyvää opiskelijaa mukaan testaukseen. Kaikille heistä annoin myös koko Anniskelun palvelukäsikirjaan liittyvän materiaalin luettavaksi ja he tutustuivat siihen omalla ajallaan. Palautteen pyysin heitä antamaan suullisesti ja annoin heille luvan merkata materiaaliin mahdollisia korjauksia.

6.10 Työntekijöiden palaute Anniskelun palvelukäsikirjasta

Anniskelun palvelukäsikirjan saama palaute oli oikeastaan työntekijöiden kohdalla hyvin paljon toistensa kaltaista. Erityisesti työohjeistukset saivat kiitosta selkeydestään ja helposta ymmärrettävyydestään. Kaikki testaajat totesivat ne myös sopivan pituisiksi tekstinsä puolesta ja, että ne jaksaa myös lukea ajatuksen kanssa. Anniskelun palvelukäsikirjan jakaminen useaan osioon oli testaajien mielestä hyvä valinta, koska se oli helpottanut lukemista ja ymmärtämistä. Työtä tehdessäni kiinnitin erityisesti huomiota työohjeistuksien työpistekohtaisiin pohjapiirroksiin ja ne saivatkin kiitosta selkeydestään. Varsinaiseen työhön liittyvät asiat saivat palautetta positiiviseen sävyyn, koska niitä kirjoittaessa pyrin ajatuksen kanssa suunnittelemaan kaiken mahdollisimman selkeästi ja helposti ymmärrettävästi.

Annetun palautteen määrä työntekijää kohden oli hyvin paljon yhteydessä työntekijän työkokemuksen kanssa. Siitä huolimatta testauksen antamaan tulokseen olin erittäin tyytyväinen, koska sain kaikesta huolimatta kaikilta testaajilta paljon korjauskehotuksia pelkkien toteamusten lisäksi. Erityisesti eniten testaajista työkokemuksesta omaava työntekijä antoi paljon hyviä parannusohjeita työohjeistuksiin. Hänen palautteen ansiosta otin työhön mukaan muun muassa anniskelun jälkitöihin liittyvän luvun, jonka alun perin suunnittelin jättäväni työstä kokonaan pois. Melkeinpä jokainen testaajien antama muutoskommentti auttoi aina ajattelemaan ja keksimään jonkin asian aina vähän erilaisilla, mikä olikin positiivista työtä ajatellen.

Yhteenvedona koko testauksen tuloksesta voisi sanoa, että Kaukametsän ravintola- ja vuoropäällikön sekä Kajaanin Mamsellin palveluesimiehen puolesta työ oli paljon aikaa vienyt järjestellä ja huolella ajateltu Anniskelun palvelukäsikirja, joka saikin hyväksynnän heidän tahoil-

taan. Työntekijöiden kohdalla työhön sain pieniä korjausehdotuksia, mutta muuten työ sai paljon kiitosta selkeydestään ja helposti ymmärrettävyydestään.

6.11 Anniskelun palvelukäsikirjan lopullisen version muodostuminen

Työntekijöihin kohdistetun testausvaiheen jälkeen halusin tietenkin viedä työn huolellisesti loppuun ja korjata heidän ehdottamansa muutokset työohjeistuksiin. Erityisesti edellä jo kertaalleen mainittu tilaisuuksien jälkeen liittyviin siivous- ja jälkitöihin tein vielä yhden uuden luvun, jonka tarkistutin varmuuden vuoksi vielä ravintolapäälliköllä oikeellisuuden vuoksi. Häinkin oli positiivisesti yllättynyt, että sekin tuli työhön mukaan. Tosin Kaukametsässä usein jälkitöihin ei ole olemassa mitään tiettyä kaavaa, mihin tavarat viedään tiskauksen tai puhdistuksen jälkeen, vaan seuraava tuleva tilaisuus vaikuttaa tavaroiden sijoitteluun. Tämän takia varsinaista jälkitöihin liittyvää kappaletta ei voi tehdä kovinkaan tarkassa mittakaavassa ennaktoon, vaan yleensä eletään tapahtumakohtaisesti ja ohjeet jälkitöihin annetaan seuraavan tilaisuuden mukaan. Anniskelualueen pohjakarttoihin yksi testaja antoi korjauskehotuksiksi, että niistä ei oikein ymmärrä, mikä kerros on milloinkin kyseessä. Myöhemmin korjasinkin karttojen otsikot helpommin ymmärrettäviksi. Lisäksi tein joitain pienimuotoisia korjauksia, jotka tulivat testaamisen aikana esille.

7 POHDINTA

Laatutyö on yrityksissä nykypäivänä yksi tärkeimmistä kilpailukeinoista. Yrityksellä pitää olla määriteltynä arvot, tavoitteet ja visio tulevaisuutta varten. Kaikki yrityksen toimintaan liittyvät perusasiat tulee olla myös jokaisen työntekijän tiedossa ja heidän pitää olla myös sitoutuneita noudattamaan niitä. Optimitilanne olisi jos yrityksen työntekijöiden perusasioiden tiedostaminen näkyisi myös asiakkaille asti käytännön työtä suorittaessa. Laatutyön kehittämiseen yrityksille on olemassa monia erilaisia laatutyökaluja, joista opinnäytetyössä ilmi tulleet Kajaanin Mamsellin laatukäsikirja on vain yksi esimerkki.

Kajaanin Mamsellissa laatutyön systemaattinen kehittäminen on alun perin aloitettu vuonna 2002 ja sitä kautta on päädytty kehittämään vuonna 2004 yrityksen laatukäsikirja. Kajaanin Mamsellin johtotiimin tekemän laatukäsikirjan suunnittelun lähtökohtana on käytetty yrityksen laatutyön parantamiseen tarkoitettua Suomen laatupalkintojärjestelmää. Laatukäsikirjassa on määritelty muun muassa yrityksen arvot, tavoitteet ja visio. Laatukäsikirjassa on myös ohjeistus siitä, kuinka jokaisen Kajaanin Mamsellin tulossyksikön tulee suunnitella oma palvelukäsikirjansa. Kaukametsän ravintoloiden ravintolapäällikön kirjoittama palvelukäsikirja on hyvin selkeä ja yleisellä tasolla toimiva laatutyökalu, josta käy selville Kaukametsän vastaavat asiat kuin laatukäsikirjasta Kajaanin Mamsellin kohdalla.

Alkoholilainsäädäntö on Suomessa tarkoin valvottu asia viranomaisten suorittamana. Alkoholilain mukaan työskentely vaatii työntekijöiltä ammatillista osaamista monestakin eri näkökulmasta katsottuna. Kaukametsän kohdalla tämä tarkoittaa, että tilaisuuksissa lisähenkilökuntana töissä olevat opiskelijat joutuvat vähäisen anniskeluun liittyvän työkokemuksen kanssa usein miettimään kuinka toimia erilaisissa anniskelutilanteissa ja samalla noudattaa alkoholilainsäädäntöä. Anniskelun omavalvontasuunnitelma on hyvä työväline laatua ajatellen monessa muussa anniskeluravintolassa, mutta Kaukametsän tilausravintolatoiminnan kohdalla sen olemassa olo jää usein puutteelliseksi laadun seuraamisen kannalta ajateltuna.

Omalla kohdallani Kaukametsän ravintoloiden palvelukäsikirjaan tutustuminen oli uutta ja herätti alusta asti paljon erilaisia ajatuksia. Aiemmin en oikein osannut hahmottaa tarkasti, mitä kaikkea tarkoitetaan, kun puhutaan laatutyöstä. Opinnäytetyötä työstäessäni alkoi hiljalleen hahmottua, miten paljon Kajaanin Mamsellin hallintopuolen laatuun liittyvä ohjeistus näkyi myös Kaukametsän toiminnassa. Vieraillessani Kajaanin Mamsellin toimitiloissa ym-

märsin myös, miten paljon yrityksen henkilökuntaa työskentelee erilaisien hallinnollisten asioiden ympärillä, joihin periaatteessa tämäkin opinnäytetyö aiheineen kuului. Jälkeenpäin ajateltuni oma näkemykseni laatutyön suhteen muuttui radikaalisesti verrattuna siihen, mitä se oli ennen opinnäytetyön työstämisen aloittamista.

Koko anniskelun palvelukäsikirja työohjeistuksineen oli lopulta pitkä prosessi, joka muuttui koko ajan valmistuessaan. Työstämisen aikana kävin useaan kertaan vierailuilla Kaukametsässä sekä Kajaanin Mamsellin toimitiloissa. Vierailuilla tuli aina jotain uutta asiaa eteen ja sain sitten suunnitella asiat uudelleen. Tavallaan työ elikin koko ajan sitä mukaan kuin se eteni, mutta samalla se myös koko ajan kehittyi paremmin tarkoitukseensa sopivammaksi.

Alusta alkaen anniskelun palvelukäsikirjan ja siihen pohjautuvien työohjeistuksien oli tarkoitus tulla nimenomaan käytännön työkaluksi, joten niiden toimivuus oli myös testattava mahdollisimman hyvin. Testauksen suoritinkin omasta mielestäni riittävän laajasti, ottaen huomioon talon käyttämän henkilökunnan määrän. Testauksen haastattelutuloksien mukaan testajat kertoivat yhtenäisien työohjeistuksien olevan tervetulleita, jotta kaikilla työntekijöillä olisi yhtenäinen tapa työskennellä anniskelutoiminnassa. Käytännössähän jokaisella työpaikalla osa töistä aina tehdään hieman eri lailla kuin varsinainen teoriaopetus ohjeistaisi, mutta ydinpohja on oltava silti aina kaikilla sama. Kaukametsän ravintoloiden tapaisen tilaustoimintaan perustuvan paikan tilaisuudet ovat joka kerta toisistaan poikkeavia ja siten tietynlainen vapaus työskennellä onkin hyvin ymmärrettävää työntekijöiden keskuudessa. Silti anniskelun palvelukäsikirja ja työohjeistukset ajavat hyvin asiansa, mikäli niiden annetaan vaan näkyä käytännön työn tasolla asti.

Opinnäytetyötä tehdessäni laatutyö oli oikeastaan koko työn ydin, vaikka alun perin suunnitelin tekeväni opinnäytetyötä anniskelun ja alkoholilainsäädännön ympärille. Se kuvastaakin hyvin miten paljon työ muuttui edetessään. Työn muuttuessa kului myös luonnollisesti paljon työtunteja, joiden määrää en halua edes yrittää arvioida. Toimeksiantajat niin Kajaanin Mamsellin kuin Kaukametsän puolelta olivatkin hyvin kiitollisia työmäärästä, minkä anniskelun palvelukäsikirjan eteen jouduin tekemään, ja että jaksoin hioa työmaterialiaa aina vielä hieman paremmaksi.

Anniskelutoiminnan kehittämisen kannalta ajateltuna Kaukametsän ravintoloille suurin haaste tulee varmaan olemaan, miten saada kaikki työntekijät toimimaan ja sitoutumaan annettujen anniskeluohjeistuksien mukaisesti. Kaukametsän kohdalla usein meinataan lipsua erityi-

sesti isojen tilaisuuksien kohdalla etukäteisjärjestelyiden helpottumisen takia monissa pienissä asioissa, mitkä mielestäni näkyvät nimenomaan asiakkaan kannalta ajateltuna hyvin helposti. Esimerkiksi juomien tarjoilulämpötilojen seuraamiseen kannattaisi kiinnittää erityistä huomiota, vaikka se hieman lisätyötä vaatiiinkin henkilökunnalta. Anniskelun palvelukäsikirjassa onkin selkeät ohjeet, minkä lämpöisinä eri alkoholijuomat tulisi tarjota. Luonnollisesti on ymmärrettävää, että työn helpottuminen laittaa helposti menemään siitä mistä aita on matalin, mutta sitä ei pitäisi ikinä tehdä, ainakaan asiakkaan kustannuksella.

Kajaanin Mamselli on iso yksikkö, jolla on vaativana tehtävä saada omat pienemmät tulosityksikkönsä toimimaan luomansa laatukäsikirjan ohjeistuksen mukaan. Kaukametsän ravintolat on yksi näistä Kajaanin Mamsellin tulosityksikoistä. Mielestäni siellä laatutyöhön tulisi keskittyä huomattavasti enemmän. Kaukametsän ravintoloiden vakituinen henkilökunta on pienuudesta johtuen helposti tavoitettava kohde, kun pyritään ravintolapäällikön kirjoittaman palvelukäsikirjan tavoittelemaan laadukkaaseen palvelutoimintaan. Ongelmana onkin, että Kajaanin Mamsellin ohjeistuksen mukaan tulosityksikön palvelukäsikirja on jokaisen vakituisen työntekijän käytettävissä, mutta määräaikaaiset työntekijät saavat tutustua vain tarvitsemiinsa palvelukäsikirjan osioihin. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, etteivät tilaisuuksissa töissä olevat extratyöntekijät tiedä koko kirjan olemassa olosta mitään. Kaukametsän tilaus-toimintaan perustuvan toiminnan takia siellä varsinaisina suorittavina työntekijöinä ovat juuri nämä extratyöntekijät, jotka eivät ole tietoisia paikan käyttämästä laatutyöhön tarkoitettusta palvelukäsikirjasta ja ennen kaikkea sen käsittelemästä sisällöstä. Mielestäni Kaukametsän kohdalla olisikin parempi jos kaikki työntekijät ohjeistettaisi alusta alkaen tutustumaan paikan palvelukäsikirjaan. Näin saataisiin uudet työntekijät heti toimimaan palvelukäsikirjan ohjeiden mukaan ja samalla työntekijöillekin on miellyttävämpää työskennellä, kun tietävät talon toiminnasta enemmän. Tekemälläni anniskelun palvelukäsikirjalla pyritään nimenomaan poistamaan tämä ongelma anniskelun kohdalla, mutta esittäisinkin kysymyksen, palveleeko Kajaanin Mamsellin laatukäsikirjan ohjeistuksien mukainen ravintolapäällikön kirjoittama palvelukäsikirja tällä hetkellä tarkoitustaan parhaallaan mahdollisella tavalla. Mielestäni teos ei sisällä niin arkaluonteista asiaa, että sitä kannattaisi salata työntekijöiltä, jotka nimenomaan ovat asiakkaille näkyvän työn suorittajina Kaukametsässä. Itse tutustuin opinnäytetyön työstämisen alkuvaiheessa palvelukäsikirjaan ja ainakin omalla kohdallani se selvensi Kaukametsän ravintoloiden toimintaa huomattavasti.

Mielestäni anniskelun palvelukäsikirja Kaukametsän ravintoloille opinnäytetyön aiheena täydensi omaa restonomin koulutustani anniskelun suhteen hyvin. Työn aikana jouduin useaan

otteeseen tekemisiin alkoholilainsäädännön kanssa ja sen kertaaminen olikin jo työn aihetta valitessani yksi tärkeimmistä lähtökohdista itseni kannalta, kun mietin mitä kaikkea opinnäytetyöltäni haluaisin. Laatutyön kohdalla tuli opinnäytetyön aikana kaikkein eniten uutta asiaa itselleni. Teoriaosuutta tehdessäni aloin hahmottamaan, mitä kaikkea sanalla laatutyö oikeastaan edes tarkoitetaan ja ennen kaikkea miten laajasti se vaikuttaa yritystoiminnassa. Toimeksiantajalle sain tehtyä mielestäni jopa paremman työn kuin alun perin olisin itseltäni odottanut, mutta en voi kieltää, etten olisi työhön uhrannut lukemattomia tunteja tietokoneen edessä materiaalia luodessani. Kaikesta huolimatta opinnäytetyöhön käyttämäni työmäärä ehdottomasti kannatti, koska siitä hyötyivät sekä minä itse valmistuvana restonomiopiskelijana, kuten myös toimeksiantajani valmiin hyvän anniskelun palvelukäsikirjan omistajana.

LÄHTEET

AlkoL 21 – 58§. 2006.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19941143> (Luettu 10.10.2006.)

Honkkanen, S., Skyttä, O. & Strömberg, O. 1996. Johtamistaito. Jyväskylä: PainoPorras Oy.

Horovitz, J. 1991. Kohti nolla virhettä palvelun laadussa. Inter Editions, Paris, France: Oy Rastors Ab.

Espoo 2007.

<http://weege.eespoo.fi/museot/verkko/kirkasta/kielto.htm> (Luettu 12.9.2006.)

Länsi-Suomen lääninhallitus 2006.

<http://www.intermin.fi/lh/lansi/sto/home.nsf/pages/99B62E30108528B5C2256BEB0025263A?opendocument> (Luettu 8.10.2006.)

Jokipiä, P. 2000. Laatu työllä tuloksiin. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Karppanen, P. 2006a. Henkilöhaastattelu. 8.12.2006. Kaukametsän ravintolat.

Karppanen, P. 2006b. Kaukametsän palvelukäsikirja 2006. Kajaani: Kaukametsän ravintolat.

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: 2002.

Länsi-Suomen lääninhallitus 2006.

<http://www.laaninhallitus.fi/lh/lansi/sto/home.nsf/wLatest/99B62E30108528B5C2256BEB0025263A> (Luettu 26.9.2006)

Mamselli 2006. <http://213.143.184.82/kajaaninmamselli/mika.htm> (Luettu 4.10.2006.)

MaRaA 4 – 7§. 2006.

http://www.sttv.fi/alkoholi_frameset.htm (Luettu 10.10.2006.)

Oliver, R. 1999. Value as excellence in the consumption experience. Londo: Routhledge Kegan Paul.

Paaso, K. 2003. Alkoholisäädöstö. Helsinki: Restamark.

Silen, T 1998. Laatujohtaminen: Menetelmiä kilpailukyvyn vahvistamiseksi. Helsinki: WSOY.

Silen, T. 2001. Laatu, Brändi ja kilpailukyky. Porvoo: WS Bookwell Oy.

STTV, 2006a. Alkoholiasiat ravintolassa opas 2006. Helsinki: STTV.

STTV 2006b.

<http://www.sttv.fi/> (Luettu 27.9.2006.)

STTV 2006c.

http://www.sttv.fi/sttv_frameset.htm (Luettu 26.9.2006.)

STTV 2006d.

http://www.sttv.fi/alkoholi_frameset.htm (Luettu 27.9.2006.)

STTV 2006e.

<http://www.sttv.fi/alkoholi/alkoannov.htm> (Luettu 25.9.2006.)

Wikipedia 2006. http://fi.wikipedia.org/wiki/Suomen_alkoholin_kieltolaki

(Luettu 12.9.2006.)

Ylikoski, T., Järvinen, R. & Rosti, V. 2002. Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijänä finanssialalla. Helsinki: Yliopistopaino.