

”Arvon tarjoilijatkin ansaitsevat”

Tarjoilijan ammatti ja arvostus

Johanna Helenius

Opinnäytetyö

Joulukuu 2019

Restonomi, ylempi AMK

Matkailu- ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

Tekijä(t) Helenius, Johanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä 12/2019
	Sivumäärä 98	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi ”Arvon tarjoilijatkin ansaitsevat” Tarjoilijan ammatti ja arvostus		
Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja palveluliiketoiminta, restonomi YAMK		
Työn ohjaaja(t) Mertanen, Enni		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän ammattikorkeakoulu, JAMK		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää suomalaisen tarjoilijan ammatin ja arvostukseen liittyviä ilmiöitä aina historiasta tähän päivään sosiokulttuurisesta näkökulmasta tarkasteltuna. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada selville mitkä tekijät, tapahtumat tai toiminnat ovat vaikuttaneet tarjoilijan ammatin arvostukseen viimeisten 40-vuoden aikana tarjoilijan omasta näkökulmasta. Keskeiset tutkimuskysymykset työssä olivat: millainen on tarjoilijan työ sosiokulttuurisessa ympäristössä, miten sosiokulttuurinen toiminta vaikuttaa tarjoilijan ammattiin ja arvostuksen muodostumiseen sekä mitkä ilmiöt ovat vaikuttaneet tarjoilijan ammattiin sekä arvostukseen. Tutkimus rajattiin hyvätasoiseen ruokaravintolaan, jossa on anniskeluoikeudet. Teoreettisen viitekehyksen yhteydessä syntyi historialkatsaus, jonka avulla tarkasteltiin tarjoilijan työhön vaikuttavia yhteiskunnallisia ja kulttuurillisia ilmiöitä aina 1800-luvulta alkaen.</p> <p>Tutkimusote oli narratiivinen eli tutkimusmenetelmänä oli laadullinen tutkimus. Tarinoiden narratiivit muodostivat tutkimuksen aineiston. Yksilöhaastatteluun osallistui yhteensä 16 tarjoilijaa, joista seitsemän olivat Vuoden tarjoilija-kisojen voittajia. Haastattelut toteutettiin toukokuun ja syyskuun 2019 välisenä ajankohtana Turussa ja Helsingissä. Haastattelut toteutettiin kertomuksellisilla haastatteluilla eli tarjoilijat kertoivat oman tarjoilijan tarinansa. Tarjoilijan ammatin vetovoima ja arvostus eivät ole kovin korkealla ja työtä pidetään nuorten työnä sekä läpikulkuammattina. Jokaisen tarjoilijan on ensin itse arvostettava omaa ammattiaan, jotta voi ansaita muiden arvostuksen. Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että tarjoilija toimii näyttelijänä vieraanvaraisuuden näyttämöllä, jonka käsikirjoitusta ohjailevat kulttuuri, historia ja yhteiskunta. Alkoholilla ja asenteilla on olemassa omat roolinsa tällä näyttämöllä, jotka voivat ohjata esityksen ohi käsikirjoituksen. Ammatitaito on tarjoilijan tärkein rooliasu.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Tarjoilija, tarjoilijan työ, majoitus- ja ravitsemisala, sosiokulttuurinen toiminta, narratiivinen tutkimus, ravintola-ala, ravintola-alan historia, hospitality, ammatin arvostus		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Helenius, Johanna	Type of publication Master's thesis	Date 12/2019 Language of publication: finnish
	Number of pages 98	Permission for web publication: X
Title of publication "Some appreciation, please" Waiters' profession and appreciation		
Degree programme Master's Degree Programme in Tourism and Hospitality Management		
Supervisor(s) Mertanen, Enni		
Assigned by JAMK, University of Applied Sciences		
Abstract <p>The aim of the thesis was to examine the phenomena related to the profession and appreciation of Finnish waiters and waitresses from a sociocultural perspective. The focus of the study was on the factors, events and actions have affected the appreciation of waiters' profession during the past 40 years. The essential research questions were: What is waiters' work like in a sociocultural environment? What kind of effect do sociocultural activities have on the development of waiters' appreciation? Which phenomena have affected the waiters' profession and appreciation? The study was limited to a fully licenced high-quality restaurant. The structuring of the theoretical framework led to a historical overview that went back to the 19th century. The social and cultural phenomena that affect waiters' work were viewed within this historical frame.</p> <p>The conducted research was narrative, and the qualitative research approach was used. The data consisted of the narratives of the stories that were told. Altogether 16 waiters were interviewed individually. Seven of them had won the Waiter of the Year competition. The interviews were carried out between May and September 2019 in Turku and Helsinki. The interviews were conducted as narrative interviews, which meant that the waiters told their own career stories.</p> <p>The appeal and appreciation of waiter's profession are not very high and it is often considered a young people's job or just a temporary job. Every waiter must first appreciate their own profession in order to gain other people's appreciation. In conclusion: a waiter acts as an actor or actress on the stage of hospitality. Culture, history and society are the directors. Alcohol and attitudes have their own roles on the stage, and they can lead to deviations from the script. Professional expertise is the most important costume of a waiter.</p>		
Keywords/tags (subjects) waiter, hospitality and tourism, sociocultural activities, sociocultural theory, narrative research, restaurant business, history of restaurant business, professional appreciation		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Tarjoilijan työympäristö	5
2.1	Tarjoilijan ammatti majoitus- ja ravitsemisalalla	5
2.2	Vieraanvaraisuuden määritelmä	8
2.3	Vieraanvaraisuuden toiminta	11
2.4	Isännän ja vieraan välinen suhde	12
2.5	Tarjoilijan työ.....	14
2.6	Majoitus- ja ravitsemisalalan työllistävyys	19
2.7	Historian ilmiöt vieraanvaraisuusalalla	21
3	Tarjoilijan ammatti ja arvostus sosiokulttuurisessa ympäristössä.....	30
3.1	Sosiokulttuurisen toiminnan historia	31
3.2	Sosiokulttuurinen toiminta työelämässä	32
3.3	Viestintä ja vuorovaikutus sosiokulttuurisessa ympäristössä.....	34
3.4	Kulttuurien muodostuminen sosiaalisessa ympäristössä.....	37
3.5	Arvon muodostuminen sosiaalisessa ympäristössä.....	38
	3.5.1 Arvot ja asenteet sosiaalisessa ympäristössä.....	40
	3.5.2 Motivaation muodostuminen sosiaalisessa ympäristössä.....	41
4	Narratiivinen tutkimus	45
4.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset.....	45
4.2	Narratiivinen tutkimusote	46
4.3	Narratiivinen haastattelu	47
4.4	Haastatteluiden tekeminen.....	49
4.5	Narratiivinen analyysi.....	52
5	Tutkimustulokset ja tulosten tarkastelu.....	54
5.1	Tyyppitarina tarjoilijasta.....	56
5.2	Tarjoilijan työ sosiokulttuurisessa ympäristössä.....	58
5.3	Tarjoilijan ammatin arvostus.....	69

6	Pohdinta.....	77
6.1	Tutkimuksen luotettavuus	86
6.2	Ehdotukset jatkotutkimukselle	88
	Lähteet	89

Kuviot

Kuvio 1.	Palvelu muodostuu vuorovaikutuksesta.....	7
Kuvio 2.	Vieraanvaraisuuden toimintakehä	11
Kuvio 3.	Ammattibarometrin arviointi tarjoilijoiden työvoiman saatavuudesta .	16
Kuvio 4.	Alkoholijuomien vähittäis- ja anniskelukulutus vuosina 1960- 2018	18
Kuvio 5.	Matkailu- ja ravintola-ala toimialana Suomessa	20
Kuvio 6.	Historian merkittävät ilmiöt vieraanvaraisuusalalla	24
Kuvio 7.	Viestintäkehä vieraanvaraisuus alalla.....	35
Kuvio 8.	Tarjoilijan esitys näyttämöllä	36
Kuvio 9.	Schwartzin arvoalueet	39
Kuvio 10.	Maslow'n tarvehierarkia	43
Kuvio 11.	Narratiivinen tutkimusprosessi.....	46
Kuvio 12.	Malli vieraanvaraisuuden näyttämö	65
Kuvio 13.	Ajatuskartta päätuloksista	78

Taulukot

Taulukko 1.	Narratiiviset haastattelut	50
Taulukko 2.	Aineiston analyysitaulukko	53

1 Johdanto

Suomessa ammattitaitoisista tarjoilijoista on pulaa eikä ammatti ole tällä hetkellä vetovoimainen. Lehdissä kirjoitetaan työvoimapulasta ja puhutaan ”työntekijöiden markkinoista”, jonka mukaan ammattitaitoinen tarjoilija voi itse päättää minkälaisessa ravintolassa työskentelee sekä minkälaisella palkalla. Tarjoilijan työtä pidetään läpikulkuammattina ja varsinkin ammattitaitoisista tarjoilijoista on pulaa. Aihe on hyvin läheinen tutkijalle, koska toimii opettajana ammattikoulussa opettaen tarjoilijoiden tutkintoa. Työelämässä toimineena tarjoilijana on omakohtaisesti kiinnittänyt huomiota siihen, miten vähäistä tarjoilijan ammatin arvostus on. Tutkimuksella halutaan selvittää millaiset ilmiöt arvostuksen ja vetovoimaisuuden taustalta löytyvät ja miten arvostusta saataisiin nostettua paremmalle tasolle.

Sulkusen (1985) mukaan historiassa tarjoilija nähtiin ravintolan taustahenkilönä, joka on etäinen ja näkymätön henkilö. Silti tarjoilija mahdollisti kaiken ravintolassa tapahtuvat toiminnot asiakkaille. Tarjoilijan pitää olla sosiaalinen ja vuorovaikutus on tärkeässä asemassa hänen työssään. Toisaalta tarjoilija on aiemmin ollut sosiaalisessa järjestelmässä ravintolan yksi alistetuin henkilö, jota voisi verrata jopa palvelijaan tai apulaiseen. Tarjoilijan työhön liittyy paljon ulkopuolelta saapuvia asenteita, ehtoja ja sääntöjä, joita ohjailevat viranomaiset sekä muut ihmiset. Ulkopuolisten ihmisten tunteet, asenteet ja uskomukset voivat ohjailla myös tarjoilijan omaa näkemystä omasta ammatistaan ja sen arvostuksesta. (Sulkunen 1985, 93- 95, 99.)

Pohlsin (2016) ja Sillanpään (2002) mukaan tarjoilijan työtä on ohjaillut vahvasti alkoholipolitiikka ja sen mukana määritelmät ravintoloiden luokituksista sekä anniskelun ja hinnoittelun määräykset. Alkoholipoliittisilla toiminnoilla on ollut vaikutuksensa tarjoilijan työhön sekä palkkaukseen. Tarjoilijan palkkaustavat ovat olleet historiassa ravintolakohtaisia ja ne ovat olleet muuttuvia sekä vaihtoehtoisia. On ollut jopa itsestäänselvyys, että esimerkiksi naistarjoilijalle on maksettu huonompaa palkkaa, kuin miestarjoilijalle. Aikaisempina vuosia asiakkaat ja työntajat ovat arvostaneet miestarjoilijoita enemmän kuin naisia. (Pohls 2016, 97; Sillanpää 2002, 72, 91.)

Sulkusen, Alasuutarin, Nätkinin & Kinnusen (1985) mukaan ravintola tarjoaa täydellisen näyttämön, jossa esitetään sosiaalisia suhteita erilaisten ihmisten kesken. Myös Sillanpään (2002, 56) mukaan ravintolat toimivat sosiaalisen elämän näyttämöinä. Vieraanvaraisuuden näyttämön päätähtinä ovat tarjoilijat ja asiakkaat. Kyseisellä näyttämöllä alkoholilla on olemassa oma roolinsa. Alkoholilla pystyy sekoittamaan koko esityksen käsikirjoituksen. Ravintola tarjoaa ruoan ja juoman lisäksi samalla miljöön, jossa asiakkaalla on mahdollisuus tavata uusia ihmisiä sekä luoda uusia sosiaalisia suhteita tuntemattomien ihmisten kanssa. (Sillanpään 2002, 56; Sulkunen, Alasuutari, Nätkin & Kinnunen 1985, 15-16; Nätkin & Kinnunen 1985, 56.)

Tässä työssä vieraanvaraisuutta tarkastellaan sosiaalisen linssin läpi, joka antaa meille vastauksia ihmisten käytöksestä sekä yhteiskunnan merkityksestä tarjoilijan työssä. Kulttuuria ja sosiaalisia ilmiöitä tutkittaessa on lähestymistavan oltava historiaan painottuva. Historia heijastaa toimintamalleja kaikkien ihmisten toimintaan. Ensin on tunnistettava historiasta nousevat tapahtumat ja ilmiöt, jotta pystytään ymmärtämään nykyajan ilmiöitä. (Kinnunen 1985, 18; Lashley, Lynch & Morrison 2007.)

Suomalaista tarjoilijaa ei ole tutkittu kovinkaan paljon. Ravintola-alan tutkimuksissa mainitaan tarjoilija, mutta sielläkin hän löytyy usein taustahenkilönä. Yksi suomalaisiin naistarjoilijoihin liittyvä pro gradu-työ löytyi Hautamäen (1992) tekemänä, jossa tutkitaan naistarjoilijoiden käsityksiä omasta työstään. Perustellusti on aikakin tutkia suomalaista tarjoilijaa. (Hautamäki 1992.)

Tutkimusote on narratiivinen, eli tutkimusmenetelmänä on laadullinen tutkimus. Tutkimuksen tarkoituksena on saada todellinen kuva suomalaisen tarjoilijan elämästä ja hänen kokemastaan arvostuksesta tarjoilijan omasta näkökulmasta katsottuna. Tästä syystä syntyi päätös toteuttaa tutkimus laadullisella otteella. Laadullisen tutkimuksen päätyminen perusteena on arvostuksen konkreettinen näkymättömyys. Arvostus muodostuu ja syntyy ihmisessä itsessään ja ihmisten välisissä vuorovaikutuksissa sekä ne ovat aina aikaan ja paikkaan sidottuja ilmiöitä. Tutkimus liittyy ihmisen käyt-

täytymiseen eli tarjoilijan käyttäytymiseen. Ihmisen käyttäytymiseen ja ajatusmaailmaan vaikuttavat ulkoiset tekijät ja tarjoilijan ammatissa työskennellään ihmisten kanssa palvellen heitä. Tästä syystä tarkastelen tässä työssäni tarjoilijan ammattia ja sen arvostusta sosiokulttuurisesta näkökulmasta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157; Puusa & Juuti 2011, 31.)

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää suomalaisen tarjoilijan ammatin ja sen arvostukseen liittyviä ilmiöitä aina historiasta nykypäivään sosiokulttuurisesta näkökulmasta tarkasteltuna. Tarkoituksena on antaa tarjoilijan oman äänen kuuluu ja jokainen tarjoilija saa itse kertoa oman tarjoilijan tarinansa sekä kokemuksensa ammatinsa arvostuksesta omin sanoin. Tutkimuksen kohteena on suomalainen tarjoilija, joka työskentelee hyvätasoisessa ruokaravintolassa, jossa on anniskeluoikeudet.

2 Tarjoilijan työympäristö

2.1 Tarjoilijan ammatti majoitus- ja ravitsemisalalla

Tilastokeskuksen toimialaluokituksen (2008) mukaan majoitus- ja ravitsemistomialaan kuuluvat majoituksen tarjoaminen sekä välittömien nautittavaksi tarkoitettujen aterioiden ja juomien tarjonta. Alaan liittyvät lisäksi ateriapalvelut sekä oheistuotteet. Majoitukseen (pääluokka 55) kuuluvat tilastokeskuksen mukaan lyhytaikaiseen sekä pidempiaikaiseen käyttöön tarkoitettujen majoitustilojen tarjoaminen. Majoitusliikkeet voivat tarjota pelkästään majoitusta tai yhdistettyjä palveluita majoituksen lisäksi, kuten ravitsemis- ja virkistyspalveluita. Ravitsemistoimintaan (pääluokka 56) kuuluu välittömästi nautittaviksi aterioiden ja juomien tarjoilu. Tarjoilu voi tapahtua ravintolassa, itsepalvelu- ja noutoravintolassa, pikaruuan myyntipaikassa, baarissa, kahvilassa, henkilöstöruokalassa, ruokakioskissa tai pitopalvelussa. Tarjoilupaikassa on asiakaspaikkoja asiakkaille, jossa he voivat nauttia aterian tai juoman. (Toimialaluokitus 2008.)

Tilastokeskuksen ammattiluokituksen (2010) mukaan tarjoilijat kuuluvat luokkaan 5; palvelu- ja myyntityöntekijöiden luokkaan. Palvelu- ja myyntityöntekijät työskentelevät esimerkiksi matkustuspalveluissa, ravintola- ja suurtaloustöissä, hoitotöissä, palo- ja turvallisuuspalveluissa sekä henkilökohtaisiin palveluihin liittyvissä tehtävissä. Työtehtäviin voi kuulua muun muassa matkustajien palvelua, ruokien ja juomien valmistusta, myyntiä ja tarjoilua, hoivapalvelua, kauneudenhoitoa, suojelu- ja vartiointityötä. (Ammattiluokitus 2010.)

Tarjoilija (luokka 5131) työskentelee majoitus- ja ravitsemisalalla ja useimmiten ravintolatoiminnassa. Tilastokeskuksen luokittelun mukaan ravintolatoimintaan (luokka 56101) kuuluu toiminta, jossa asiakkaalle on tarjolla omassa keittiössä valmistettuja ruoka-annoksia, alkoholittomia sekä alkoholipitoisia juomia. Ravintolan ruokailupaikat sijaitsevat sisätiloissa. Luokkaan kuuluvat myös tilaus- ja kerhoravintolat. (Toimialaluokitus 2008.)

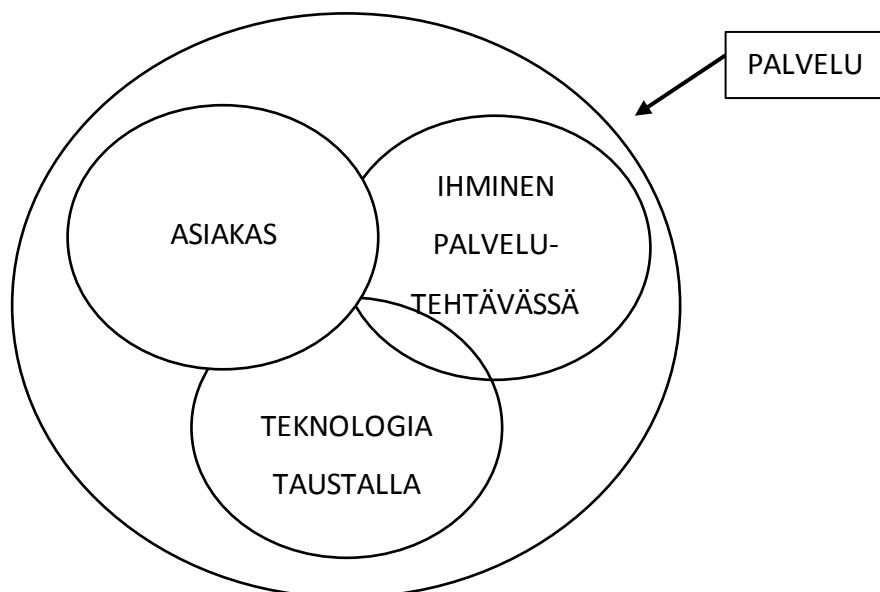
Historiassa ravintola sanaan on liittynyt vahvasti alkoholi ja Suomessa ravintola määriteltiin anniskeltavan alkoholin kautta. Ravintola sanan käyttäminen historiassa tarkoitti paikkaa, jossa myytiin ja nautittiin alkoholia aina vuoteen 1991 asti. Majoitus- ja ravitsemisliikkeitä koskeva asetus lopetti ravintola sanan määrittämisen alkoholin kautta. (Asetus majoitus- ja ravitsemisliikkeistä 727/1991.) 1960 -luvulla majoitus- ja ravitsemistoiminta käsite yleistyi majoitus- ja ravitsemisalaksi. (Pohls 2016, 141; Sillanpää 1993, 38; Sillanpää 2002, 13- 15, 226.)

Ravintolan toimialan tuottamien palveluiden ja tuotteiden eli ruokien ja juomien kysyntä syntyy suurimmaksi osaksi kotitalouksien kysynnästä tänä päivänä. Matkailun toimialan kysyntä jakautuu laajemmaksi kuin ravintolan kysyntä. Matkailun kysyntä koostuu ulkomaan ja kotimaan kysynnästä. 1990 -luvun laman jälkeen toimialan kasvu on ollut vahvaa sekä vaihtelevaa. Kysyntä ravintola-alalla on ollut kasvavaa viimeisten vuosien aikana, ja sen odotetaan olevan kasvusuuntainen lähitulevaisuudessa. (Ahokas, Honkatukia, Lehmus, Niemi, Simola & Tamminen 2015, 84- 85.)

Mustonen (1990, 7) kirjoittaa: ”vieraanvaraiset ihmiset pääsevät taivaaseen”. Vieraanvaraisuus on yhteiskunnallinen ilmiö ja se on läsnä kaikissa olosuhteissa. Vie-

raanvaraisuuskäsite on liitetty jo kauan aikaa sitten historiassa majoitus- ja ravitsemisalaan. Muutamien vuosikymmenien ajan englanninkieliset maat ovat käyttäneet sanaa hospitality kuvaamaan yleistä palvelualan toimintoja, johon yhdistetään ruoan, juoman ja majoituksen tarjoaminen. (Mustonen 1990, 7.) Sillanpään (2002) mukaan vuoden 1991 jälkeen suomalaisten käyttämä ravintola sanana tarkoittaa jo lähes samaa asiaa kuin hospitality industry. Meillä Suomessa hospitalityn suomennos vieranvaraisuus ei ole vakiintunut käyttöön. Puhutaan palvelusta, mutta palvelu sanana on liian laaja monessa eri yhteydessä. (Lashley 2000, 2; Mikkonen 2012, 25; Mustonen 1990, 7; Salonen 2016, 15; Sillanpää 2002, 12.)

Grönroos (2015, 77) on määritellyt palvelun: ”palvelu on ainakin jossain määrin aiheettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuihin ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.”



Kuvio 1. Palvelu muodostuu vuorovaikutuksesta
(Elinkeinoelämän keskusliitto 2006)

Kuviossa yksi on esitettyä palvelun osat elinkeinoelämän keskusliiton mukaan. Teknologia on vahvasti esillä nykyajan palvelun vuorovaikutuksessa, jolla alkaa olemaan keskeinen rooli. Teknologian avulla pystytään asiakaslähtöisempään palveluun, ja se

tuo kilpailuetua. Palvelun vuorovaikutuksen isoissa rooleissa ovat teknologian lisäksi itse asiakas sekä asiakaspalvelija. Grönroosin (2015, 76) mukaan palvelu on monimutkaisempi ilmiö ja sana voi merkitä monta eri asiaa. Myös Grönroosin (2015, 76) mukaan vuorovaikutus sisältyy aina jossain muodossa palveluun ja tarjoilijan vuorovaikutuksella on tärkeä merkitys tai jopa edellytys palvelussa onnistuneen palvelukokemuksen yhteydessä. Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista asiakkaan kanssa, joiden lopputuloksena syntyy arvoa. Grönroosin (2015, 79) mukaan ”palvelujen tärkein piirre on niiden prosessiluonne, josta palvelujen ominaispiirteet johtuvat. ”Palveluiden tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuu yleensä samanaikaisesti, mutta omistaja ei vaihdu eikä palvelua voida varastoida. (Grönroos 2015, 76-80, 82; Elinkeinoelämän keskusliitto 2006; Nousiainen 2015, 21.)

Historiasta lähtöisin vieraanvaraisuus alaa on ohjannut epäpätevyiden olettamukset. Jonesin (2002) mukaan ihmisiä tuli alalle töihin sekä yrittäjäksi, koska melkein jokaisen mielestä ala ei vaadi mitään erityistä osaamista. Jokainen osaa tehdä ruokaa, tarjota majoitus ja kaataa juoma asiakkaan lasiin. Saapuvalla vieraillekin tehdään niin kotona, kun hän tulee vierailulle toisen ihmisen kotiin. Ala koetaan yksinkertaisena ja siten se on avoin yrittäjille, jotka haluavat tulla kokeilemaan. (Jones 2002, 1.)

2.2 Vieraanvaraisuuden määritelmä

Hospitality-sana on muotoutunut latinankielisestä sanasta: hospes. Hospes tarkoittaa suomeksi vierasta ja sanasta ovat johdettuja lisäksi sanat: hospital (sairaala), hospice (saattokoti), hospitable (vieraanvarainen), hospitality (vieraanvaraisuus), hostage (panttivanki) ja hostel (hostelli). (O’Gorman 2007, 18.) Oxford dictionary- sanakirjan määritelmä hospitality- sanasta on: “The friendly and generous reception and entertainment of guests, visitors, or strangers.” (Oxford dictionary 2019). Collins English (2019) dictionaryn määritelmä: “Hospitality is friendly, welcoming behaviour towards guests or people you have just met. Eli suomeksi vieraanvaraista, ystävällistä sekä avosylin vastaanottavaa toimintaa vieraita ja tuntemattomia kohtaan. (Brotherton 2013, 59.)

Hospitality eli vieraanvaraisuus on laaja käsite, jota on mahdotonta pystyä yksiselitteisesti kertomaan miten se määritellään ja mikä on oikea määritelmä. Määritelmän tekeminen on vaikeampaa kuin voisi olettaa. Vieraanvaraisuuden ja sen nykyisyyden tunnistaminen on vaikeaa ja sen merkitys vaihtelee riippuen siitä mistä näkökulmista alaa tarkastellaan. (Jones 2002, 3; Lashley 2000, 2.)

Brothertonin (1999) mukaan vieraanvaraisuus on yksinkertaisimmillaan pyhän kolminaisuuden tarjoaminen: ruoka, juoma ja majoitus (Brotherton 1999). Brothertonin ja Woodin (2000, 137) mukaan Cassee (1983) määritteli vieraanvaraisuuden kokonaisvaltaisemmin, eli sekoituksena aineellisesta ja aineettomasta yhdistelmästä. Aineelliset asiat ovat ruoka, juoma ja sänky. Aineettomat ovat ravintolan ympäristö, tunnelma ja tarjoilijoiden käytös eli palvelu. Vieraanvaraisuus muuttuaan riippuen vallitsevasta tilanteesta sekä ympäristöstä. (Brotherton & Wood 2000, 137; Lashley, Lynch & Morrison 2007.)

Derridanin (2002, 361) sanoin: ”not only there is a culture of hospitality, but there is no culture that is not also a culture of hospitality. All cultures compete in this regard and present themselves as more hospitable than the others. Hospitality—this is culture itself.” Derridan (2002) mukana ymmärrettiin kulttuurin ja sosiaalisen toiminnan merkitys vieraanvaraisuudessa. Eri yhteiskunnilla on omat kulttuurilliset vaatimukset ja velvoitteet miten toimia vieraanvaraisesti. Jotkut yhteiskunnan kulttuurimuodot altistavat enemmän vieraanvaraisuudelle. Vaatimukset vieraanvaraisuuteen vieraalle muuttuvat kokoajan ja vieraanvaraisuus itsessään on tietynlaista kulttuuria. (Derrida 2002, 361; Lashley, Lynch & Morrison 2007.)

Jones (1993) väitti, ettei ole olemassa laajemmin hyväksyttyä luokitusta ruokapalveluista ja määrittelyksen puuttuminen haittasi alaa liittyvissä keskusteluissa ja tutkimuksissa. Jones määritteli vuonna 2002, että vieraanvaraisuus koostuu kahdesta eri palvelusta eli majoituksesta ja ravinnosta. Ensimmäinen eli majoitus yön yli ihmisille, jotka ovat kotoaan yön poissa. Toinen eli ravinto, jota ihmiset syövät kodin ulkopuolella tai eivät valmista itse ruokaansa. Molemmat näistä ovat ihmiselle tärkeitä perustarpeita: uni ja ruoka. Jonesin määritelmän näkökulma on kaupallinen näkökulma alalle. (Brotherton & Wood 2000, 137; Jones 2002, 1; Wood 2013, 37.)

Lashley, Lynch & Morrison ehdotti vuonna 2007, että vieraanvaisuus toimii keinona ymmärtää yhteiskuntaa. Vieraanvaraisuus on kuin sosiaalinen linssi, jonka läpi tarkastellaan yhteiskunnallista toimintaa. Vieraanvaraisuuden tarkasteleminen sosiaalisen linssin lävitse auttaa ymmärtämään ihmisen käytöstä ja yhteiskunnan merkityksen vieraanvaraisuus alalla. (Lashley, Lynch & Morrison 2007.)

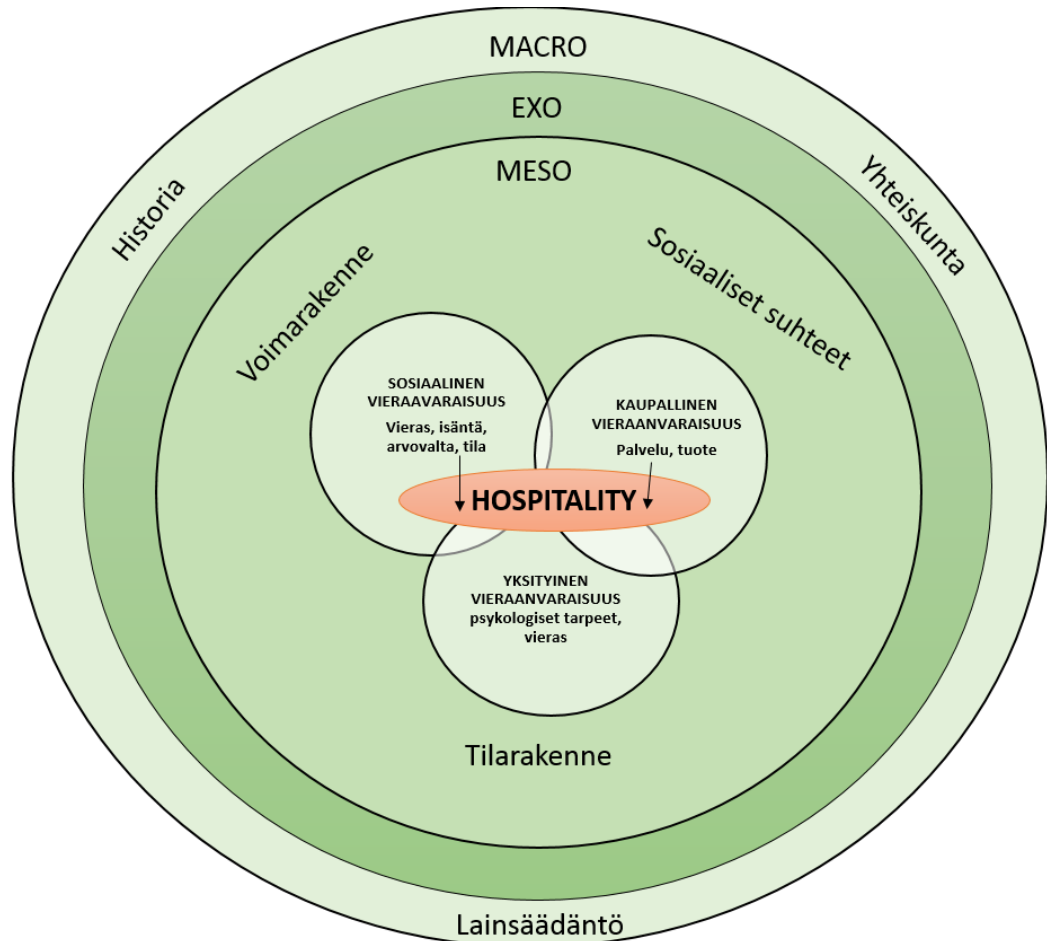
Brothertonin ja Woodin 2008 tutkimuksen mukaan vieraanvaraisuus tarkoittaa sosiaalista kontrollia ja se nähdään sosiaalisena mallina sekä taloudellisena vaihtokauppana (Brotherton & Wood 2008, 43, 57). Brotherton (2013, 61) määrittelee vieraanvaraisuuden tapahtumana kolmessa eri ulottuvuudessa. Ensimmäinen ulottuvuus on fyysinen tuote eli ruoka, juoma ja/tai majoitus. Fyysinen tuote muodostaa ja määrää yhdessä tilaulottuvuuden. Ruoan ja/ tai juoman nauttiminen tapahtuu fyysisessä tilassa tai paikassa eli esimerkiksi ravintolan salissa. Kolmas on ajallinen ulottuvuus. Vieraanvaraisuus ilmenee aina tietynlaisissa tilanteissa sekä tilaisuuksissa. (Brotherton 2013, 61.)

Ihmisen toimintaan vieraanvaraisuudessa usein liitetään sanat vapaaehtoisuus ja väliaikainen. Sanat näyttäytyvät aina tietynlaisena olemuksena. Vieraanvaraisuus ei ole pysyvää toimintaa, vaan rinnastetaan väliaikaiseksi toiminnaksi. Asiakas saapuu ravintolaan juomaan oluen. Hän ostaa fyysisen tuotteen eli oluen ja istuu/vuokraa itselle ravintolan penkin juomansa ajaksi. Asiakas ”vuokraa” ravintolan penkin ja maksaa oluen hinnassa siitä korvauksen. Hintaan on sisällytetty korvaus oluen lisäksi tilaulottuvuudesta sekä ajallisesta ulottuvuudesta. Hotellissa asiakas vuokraa sängyn yöksi ja toiminta oli väliaikaista eli yksi yö. Brothertonin (1999) mukaan voidaan lyhyesti sanoa, että vieraanvaraisuus on samanaikaista vapaaehtoista jakelu–kulutusvaihdantaa, joka tuottaa molemmille osapuolille keskinäistä hyötyä ja velvollisuutta sekä toiminta tapahtuu fyysisen tilan ja tapahtumien yhteyksissä. Vieraanvaraisuudesta puhuttaessa on huomattava niiden erot kaupallisen ja ei kaupallisen eli yksityisen vieraanvaraisuuden toiminnan kanssa. (Brotherton 2013, 61.)

Lynch, Germann-Molz, McIntosh, Lugosi & Lashley (2011) määrittelee vieraanvaraisuuden sosiaalisten suhteiden vaikutuksena, tilarakenteena ja voimarakenteena.

Kyse on laajasta käsitteestä joita ohjailevat sosiaaliset roolit, yhteydet, politiikka, valtarakenteet, päämäärät ja suhteet. (Lynch, Germann-Molz, McIntosh, Lugosi & Lashley 2011.)

2.3 Vieraanvaraisuuden toiminta



Kuvio 2. Vieraanvaraisuuden toimintakehä

(Lashley 2000, 4; Lynch, Germann-Molz, McIntosh, Lugosi & Lashley 2011, mukailtu)

Vieraanvaraisuuden toiminta on havainnollistettu kuviossa kaksi mukailien Bronfenbrennerin kehä-analyysin avulla. Mikrosysteemi alueella eli kuvion keskellä on vieraanvaraisuuden kokemus, joka määräytyy kolmen tärkeän alueen yhteisestä kokemuksesta. Vieraanvaraisuuden ydin ja toiminta tapahtuu Lashleyn (2000) mukaan yksityisessä, kaupallisessa sekä sosiaalisessa ympäristössä (Lashley 2000, 4).

Yksityinen alue on isännän ja vieraan välinen suhde. Lähtökohtana psykologiset ja fysiologiset tarpeet, kuten ruoka, juoma ja majoitus, jotka yhdistetään yksityisessä ympäristössä. Yksityinen alue on kotona tapahtuvaa vieraanvaraisuutta ja tarpeiden tyydyttämistä. (Lashley 2000, 4- 12; Lynch, Germann-Molz, McIntosh, Lugosi & Lashley 2011.)

Kaupallinen alue on liiketoimintaa, jonka tarkoituksena tuottaa voittoa. Kaupallinen toiminta voi tapahtua yksityisellä tai julkisella sektorilla. Kaupallisen alueen toimintaa ohjaavat markkinarajoitukset, tuoterajoitukset, palvelujen tuotto sekä ylijäämien poistot. Toiminnan taustalla on aina rahallinen hyöty. (Lashley 2000, 12- 15.)

Sosiaalinen alue ovat yhteiskunnan ja kulttuurin alueita. Taustalla voi olla kulttuurinen tai uskonnollinen velvollisuus olla vieraanvarainen. Sosiaalisessa alueessa käydään kauppaa muukalaisten kanssa. Muukalainen on vieras, joka saapuu palveltavaksi, mutta häneltä aina ei odoteta rahallista hyötyä. Tuotteilla ja kulutuksella on olemassa sosiaaliset voimat. Tuotteina ja palveluina ovat ruoka, juoma ja majoitus. Palvelu tapahtuu sosiaalisessa toiminnassa ja se sisältää vastavuoroisuutta, arvostusta ja arvovallan. (Lashley 2000, 5- 10.)

Mesosysteemin alueella on sosiaaliset suhteet, voimarakenne ja tilarakenne joilla on välillisesti vaikutusta vieraanvaraisuuden kokemukseen. Vieraanvaraisuus tapahtuu aina tietynlaisessa paikassa, kuten esimerkiksi ravintola, jossa on muun muassa oma-laatuinen kalustus, tunnelma, henkilökunta, palvelu, ruoka, juoma, asiakkaat, valaistus, musiikki ja sijainti. Puhutaan enemmän tila-avaruudesta ja käsite on paljon laajempi kuin itse ravintola. (Lynch, Germann-Molz, McIntosh, Lugosi & Lashley 2011.)

2.4 Isännän ja vieraan välinen suhde

Vieraanvaraisuus lähtökohtaisesti perustuu isännän ja vieraan väliseen suhteeseen (Lashley 2000, 15). Vieraanvaraisuus käsitteen taustalta löytyy yksityisen vierailun isännän/emännän ja vieraan välinen suhde. Alan toimintatavat ovat olleet muuttuvia, mutta sen ydin on pysynyt muuttumattomana. Isännän ja vieraan välinen suhde on ollut pysyvä. Vieras on ollut sijoitettuna usein historiasta lähtien vieraanvaraisuuden

yttimeen. Isännän ja vieraan välinen suhteeseen vaikuttavia tekijöitä ovat yhteiskunnalliset ajatusmallit, uskomukset, uskonto, kulttuurilliset tekijät, motiivit ja miellelyhtymät. Isännän ja vieraan kommunikaatio on kulttuurinen tie olla vieraanvarainen alalla. Vieras on riippuvainen isännästä. (Lashley 2000, 15; Lashley, Lynch & Morrison 2007; Nousiainen 2015, 10, 15.)

Derrida (2002) määrittelee kansalaisuuden toimivan ikään kuin isäntänä ihmisille, jotka saapuvat vieraaksi eri maasta ja eri kulttuurista. Vieras määritellään ”toiseksi” tai muukalaiseksi. Merkityksellistä on Derridan (2002) mukaan tunnistaa onko vieras tuntematon tai tuttu henkilö. Tämän kautta pystytään tunnistamaan isännän ja vieraan välistä suhdetta paremmin.

Telfer (2000) määrittelee vieraat kolmeen kategoriaan. Ensimmäinen on ystävän ominaisuus, ystävyysuhde, naapurisuhde tai opiskelukaverisuhde. Isännän oma koti toimii paikkana, jossa ystävä saa majoittua ja ruokaa syödäkseen vieraanvaraisuus eleenä. Toinen on ihminen, joka tarvitsee ruokaa, juomaa ja/tai majoitusta. Kyse on psykologisten tarpeiden tyydyttämisestä vieraalle tai tutulle. Motiivina voi toimia yksinäisyys tai muu arvon tunne, joka täydennetään vieraanvaraisella toiminnalla. Kolmantena on läheisten ihmisten vieraanvaraisuus, jonka taustalla voi löytyä halu miellyttää tai yllättää heidät. Aito vieraanvaraisuus ei vaadi isännältä mitään erityisiä taitoja. Isännän tehtävänä on esimerkiksi täyttää vieraan tyhjä lasi ja varmistaa, että vieraalla on hyvä ja turvallinen olo. Hyvä isäntä ei välttämättä vielä tarkoita sitä, että hän on vieraanvarainen. Nämä vieraanvaraisuudet eivät ole kaupallista vieraanvaraisuutta, vaan yksityistä vieraanvaraisuutta. Kaupallisessa vieraanvaraisuudessa toimii eri motiivit palvelulla vierasta. (Telfer 2000, 40- 42, 46- 48.)

Brotherton & Wood (2007) tutkimuksen mukaan hospitality on osa sosiaalista ja taloudellista vaihdantaa. Isännän ja vieraan suhde ovat avainasioita sosiokulttuurisessa toiminnassa. (Brotherton & Wood 2008, 43.)

2.5 Tarjoilijan työ

Tilastokeskusten ammattiluokituksen (2010) mukaan tarjoilijat (5131) kuuluvat osaksi tarjoilutyöntekijöiden (513) luokitukseen. Tarjoilutyöntekijöiden töihin liittyvät aterioiden ja juomien tarjoileminen ravitsemusliikkeissä. Tarjoilijana työskentelevä henkilö voi olla useissa erilaisissa liiketoiminnallisissa paikoissa työntekijänä. Tarjoilija voi työskennellä ravintoloissa, henkilöstöravintoloissa, pubeissa, yökerhoissa, liikenneasemilla, kahviloissa, pikaruokapaikoissa, juhlapalveluyrityksissä, matkailuyrityksissä sekä suurkeittiön toimipaikoissa. Tarjoilija voi myös työskennellä laivan ravintolassa tai junan ravintolavaunussa. Työympäristöjä ja liikeideoita on paljon ja jokainen työpaikka on erilainen ympäristö tarjoilijalle. Tarjoilijoiden työtehtäviin kuuluvat esimerkiksi pöytien somistaminen ja kattaminen, asiakkaiden vastaanottaminen, aterioiden ja juomien esittelemine, tilausten vastaanottaminen, juomien valmistaminen, aterioiden ja juomien tarjoilu pöytiin, pöytien tyhjentäminen, asiakkaan laskuttaminen ja kassakoneen käyttäminen. (Ammattiluokitus 2010.)

Haavio-Mannila & Snickerin (1980, 97) mukaan tarjoilijan työtehtävä on nälän, janon ja humaltumishalun tyydyttäminen. Sulkusen (1985) pikkuhauska kunnottomuus tutkimuksen haastattelujen perusteella tarjoilija on etäinen ja näkymätön henkilö. Tarjoilija herättää asiakkaan huomion vasta silloin, kun hän kieltäytyy tarjoilemasta alkoholia tai ei ole heti pöydän ääressä vastaanottamassa tilauksia. Tarjoilija on taustahenkilö, joka mahdollistaa sekä luo puitteet kaikelle syömiselle ja juomiselle ravintolassa. Tarjoilijan työssä viihtyy jos pitää asiakkaiden kanssa olemisesta ja on kärsivällinen. Toisaalta taas tarjoilija on sosiaalisessa järjestelmässä ravintolan alistetuimmassa asemassa, jota verrataan palvelijaan ja apulaiseen. Useimmat tarjoilijat ovat naisia ja asiakkaat miehiä. Miesasiakkaiden käytöstä ohjaavat kulttuuristen sääntöjen määrittelemät toiminnot. Flirttailulla miesasiakas ilmaisee olevansa mies ja oletuksena on, että flirttailu nostattaa naistarjoilijan itsetuntoa. Historiassa flirttailun tavoitteena oli alkoholin tarjoilemisen varmistaminen sekä osoittaminen tarjoilijan paikka nöyränä palvelijana. (Sulkunen 1985, 93- 95, 99.)

Haavio-Mannilan (1991) tutkimuksen mukaan tarjoilijalta edellytetään ihmissuhdetaitoja, itsehillintää sekä hyvää käytöstä enemmän kuin muiden alojen ammattitehoissa. Tarjoilijoiden työtahti on vauhdikasta ja fyysisen kunnon on oltava hyvä. (Haavio-Mannila 1991.) Historiasta asti tarjoilijoiden vaihtuvuus on ollut suurta ja työvoimana toimii nuoria tarjoilijoita. (Pohls 2016, 263).

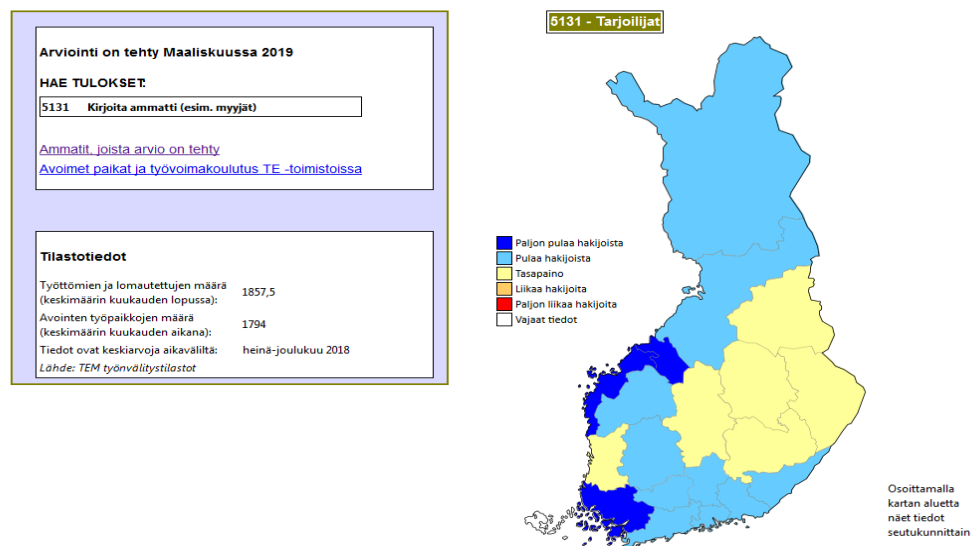
Yrityksen kannattavuus ja tarjoilijan toimeentulo on suorasti sekä välillisesti riippuvainen ravintolan myynnistä. Tarjoilija työtä verrataan vastaanottavaiseen ja ystävälliseen vaimoon sekä kotiäitiin, joka pitää paikat siistinä, kantaa juomat ja ruoat pöytään sekä tulee paikalle kun pyydetään. Vaimon roolissa tarjoilija huolehtii ja kontrolloi miesasiakkaan alkoholin juomista. Sulkusen (1985) mukaan tarjoilijan ammatti on naiselle tutun kotiroolin ammatillistunut muoto. (Gellerfelt & Haglundh 1997, 11; Sulkunen 1985, 94, 98, 100.)

Pohls (2016, 178) mukaan tarjoilijan työ oli suuri kutsumus 1990-luvulla niille, jotka tulivat alalle. Harva ihminen yhteiskunnassa edes kyseenalaisti sitä miksi palvelualalla maksetaan matalampaa palkkaa kuin muilla aloilla, vaikka koulutustaso oli sama. Työpäivät olivat yhtä pitkiä kuin teollisuudessa ja yhtä raskaita. Tarjoilijan kutsumus alalle koettiin korvaavan ammatin matalan palkan. (Pohls 2016, 178, 383.)

Tarjoilijan työtä on historiasta lähtien leimannut siveettömyys ja huono maine. Sillanpään (2002) väitöskirjan haastattelussa Sirén-Kuivas (1997) kertoi, että hän ei tarjoilijan tyttärenä kehdannut koulussa 1950-luvulla kertoa äitinsä ”vähän syntisestä työstä” opettajille ja kouluystävillään. Äiti oli ylpeä työstään ja kotona sitä ei salailtu, mutta salailut jatkuivat lähipiirissä sekä kodin ulkopuolella. Juoppous ja irstaus yhdistettiin historiassa ravintola-alaan ja sen työntekijöihin. Pidettiin jopa itsestäänselvyytenä, että tarjoilija oli juoppo, koska ravintolassa juotiin alkoholia. (Pohls 2016, 78; Sillanpää 2002, 40.)

Tarjoilijan työn historian ja kehityksen tarkastelussa kävi ilmi, että ala on kärsinyt jo useiden vuosien aikana työvoimapulasta. Palveluammatti ei ollut arvostettua ja tehtaattat vetivät työntekijöitä paremmalla palkalla, päivätyöllä ja sunnuntai vapailia. Koti ja perhe olivat muuttuneet tärkeämmiksi tekijöiksi kuin työpaikka. Alan huono maine

oli yhtenä synnä työvoimapulaan. Työvoimapulaa pahensivat tarinat keittiömestareiden ja hovimestareiden fyysisistä ja sanallisista rangaistuksista tarjoilijoita kohtaan. Tarinat tiskirätillä tarjoilijan korville vetelemisestä asiakkaiden silmien edessä tai keittiössä tapahtuneista kattiloiden, kauhojen tai jopa elintarvikkeiden (kanojen) heittämisestä päin tarjoilijaa, ei edistänyt ammatin vetovoimaisuutta. Rangaistukset annettiin ja tapahtuivat useimmiten keittiönpuolella eli poissa asiakkaiden silmistä. Harjoittelijatkin saivat osakseen fyysisistä ja sanallista koulutusta, jonka ajateltiin silloin kasvattavan luonnetta ammattiin. Tarjoilijan ammatin yhtenä varjopuolena on 1950 -luvulla ollut asunnonsaannin vaikeutuminen työn huonon maineen vuoksi. (Pohls 2016, 83- 84; Sillanpää 2002, 84, 101, 103, 128.)



Kuvio 3. Ammattibarometrin arviointi tarjoilijoiden työvoiman saatavuudesta (Ammattibarometri 2019)

Kuviosta kolme löytyy ammattibarometrin (2019) julkaisu tarjoilijoiden (luokka 5131, tarjoilija) tämän hetkisestä työtilanteesta koko Suomessa. Arviointi on tehty maaliskuussa 2019. Ammattibarometrin laativat kaksi kertaa vuodessa työ- ja elinkeinotoimistot ja niiden tavoitteena on luoda näkemys keskeisten ammattien kehitysnäkymistä lähitulevaisuudessa. (Ammattibarometri 2019.)

Tummansinisillä alueilla on paljon pulaa tarjoilijoista ja sinisellä alueella on pula tarjoilijoista. Keltaisella alueelta löytyy tasapaino, eli työntekijöitä on yhtä paljon kuin

työpaikkojakin on tarjolla. Kuviosta on luettavissa, että tarjoilijoiden työtilanne on hyvä. Työnhakijoita ei ole liikaa verrattuna avoimiin työpaikkoihin. Varsinais-Suomessa on pula työntekijöistä ja ammattitaidottomia tarjoilijoita on palkattava. Palvelualalla viimeisten vuosikymmenien aikana tilanne on muuttunut työvoimapulasta aina lama aikojen synkkiin työttömyyksiin. Tarjoilijan töitä oli vaikea saada laman aikana, koska hakijoita oli enemmän kuin työpaikkoja. Palvelualan historian tarkastelussa työvoimapula on varjostanut alan toimintaa aina 1990-luvun alkupuolelle asti ja työvoimapula on osittain johtanut itsepalvelutoimintaan ravintoloissa. (Sillanpää 2002, 126, 168, 198, 225.)

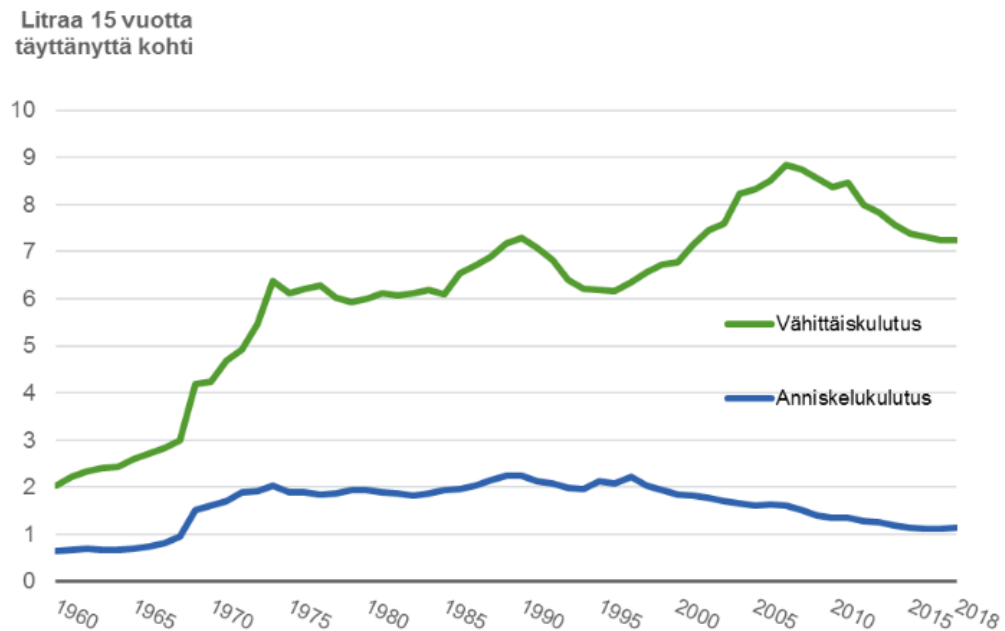
Vuosina 2008 - 2009 taantuman seurauksena palvelualan työpaikat vähenivät huomattavasti. Viimeisten vuosien aikana suunta on ollut kasvava ja tämänhetkinen tilanne on päinvastainen eli tarjoilijoista on pulaa. Ammattitaitoisia tarjoilijoita on tällä hetkellä vaikea saada työpaikkoihin. Työntekijät pystyvät itse valitsemaan työpaikkansa. (Nieminen 2019, 52- 53, 55; Sillanpää 225; Ammattibarometri 2019.)

Tarjoilija on työssään koko ajan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ja kaikista ravintolan työntekijöistä lähinnä asiakasta. Asiakkaiden vaatimukset ja odotukset ovat kasvaneet vuosi vuodelta. Tarjoilijan työ on stressaavaa ja kiireistä asiakkaiden tyydyttämistä. Esimiehen vaikutus tarjoilijan työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen on merkittävä. Tutkimuksen mukaan (Han, Kim & Kang 2017) esimiehen tunneälyllä on merkittävä rooli tarjoilijoiden työhyvinvointiin liittyen. Esimiehen tunneälyllä on merkitystä myös tarjoilijan itseluottamukseen ja sitä kautta luottamus syntyy hänen omiin kykyihin. Työhyvinvointi ja työssä onnistumisen kokemuksilla työntekijät voivat hyvin ja jaksavat palvella erinomaisesti asiakkaita. Tuloksien mukaan tarjoilijoiden työhyvinvointi johtaa hyvään palvelusuoritukseen. Hyvällä asiakaspalvelulla on vaikutusta yrityksen tuottoon ja tulokseen. (Han, Kim & Kang 2017; Sulkinen 1985, 94.)

Alkoholin vaikutukset tarjoilijan työssä

Suomalainen kulttuuri on hyväksynyt humalan sekä humalanhakuisen juomisen (Sillanpää 2002, 191). Ravintolan määrittely on Suomessa tehty yleensä juuri alkoholin kautta. (Sillanpää 2002, 13- 14.) Historian ajoilta lähtien alkoholi on liittynyt ihmisten

sosiaaliseen kanssakäymiseen. Ravintola-alan kehitystä ja työllisyyttä tarkasteltaessa on siis tarkasteltava lisäksi anniskelun kehitystä ja sen vaikutuksia alalle. (Sillanpää 2002, 13- 14, 138, 191.)



Kuvio 4. Alkoholijuomien vähittäis- ja anniskelukulutus vuosina 1960- 2018 (Jääskeläinen & Virtanen 2019)

Kuviossa neljä on terveyden ja hyvinvointilaitoksen teettämä kuvio, jossa on nähtävissä alkoholin kulutuksen muutokset vähittäiskulutuksessa sekä anniskelukulutuksessa. Alkoholijuomien kulutukset ovat laskettu sata prosenttisena alkoholina, ja 15 vuotta täyttäneitä asukasta kohden. Kuvioista pystytään tulkitsemaan se, että anniskelukulutus on ollut laskusuuntaista jo useamman vuoden ajan. Anniskelukulutuksen kehitys on lähtenyt laskusuuntaiseksi noin kaksikymmentä vuotta sitten, ja suunta on edelleen sama. Muutaman viimeisen vuoden aikana se on ollut tasaantumaan päin. Anniskelukulutuksen vähentymisellä on merkittävä yhteys tarjoilijan työhön sekä työllistymiseen. (Jääskeläinen & Virtanen 2019.)

Alkoholiylitarkastaja Mäki kertoo, että alkoholijuomien tilastoitu kulutus vuonna 2018 oli 568 miljoonaa litraa. Kulutus on 38,8 miljoonaa litraa, kun se lasketaan 100-

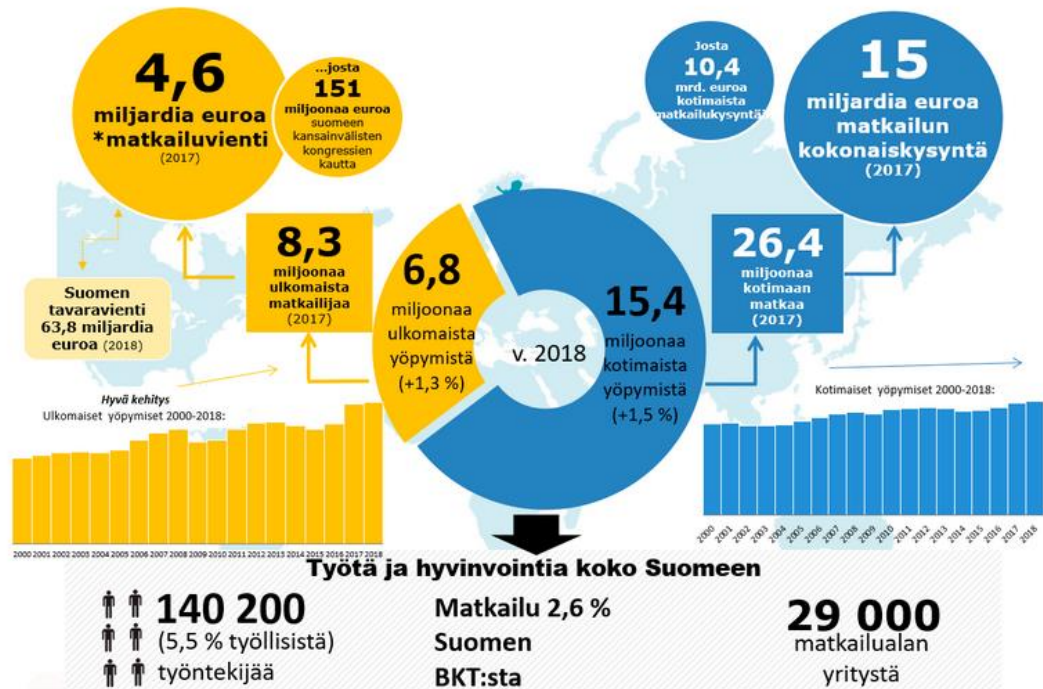
prosenttisena alkoholina. Uusin alkoholilaki tuli voimaan maaliskuussa 2018. Anniskeluluvan saamisen ehtoja helpotettiin ja yhdellä anniskeluluvalla saa nyt anniskella kaikkia alkoholijuomia. Uudella alkoholilailla ei terveyden ja hyvinvointilaitoksen tulosten mukaan ole ollut alkoholin anniskelukulutukseen merkittäviä vaikutuksia. (Alkoholilaki 1102/2017; Jääskeläinen & Virtanen 2019; Mäki 2019.)

Syinä alkoholin myynnin laskuun ravintola-alalla Matkailu- ja Ravintolapalvelu (MaRa) mainitsee muun muassa alkoholiverojen korottamisen, kotimaan sääntelyn ja hintojen nousun. Eniten myynnin laskuun ovat vaikuttaneet alkoholipolitiikka sekä alkoholiverotuksen korotukset. Kulutus on siirtynyt enemmän matkustajalaivoille sekä kauduille. Yksi mahdollinen näkyvä tekijä tilastoissa voi olla 1990 -luvulla olleet lamakaudet. 1990 -luvulla syntyi käsite harmaa talous ja siitä alkoi kasvava harmaan talouden aikakausi. (Pohls 2016, 324, 357). Valviran alkoholitarkastajan Mäen mukaan anniskeluravintolan pahin kilpailija on kotisohva, jossa ihmiset juovat nykypäivänä alkoholin. Yleisellä tasolla alkoholin kulutus on vähentynyt ja elämän hyvinvointi ja terveellisyys ovat nousseet nuorille aikuisille tärkeiksi asioiksi. (Mara 2019; Mäki 2019; Pohls 2016, 324, 357).

2.6 Majoitus- ja ravitsemisalalan työllistävyys

Historiassa majoitus- ja ravitsemisala on kärsinyt työvoimapulasta monien vuosikymmenien aikana aina 1990 -luvun lamavuosiin asti. 1900 -luvun alussa syvä lama muutti ensimmäistä kertaa alan työvoimapulan työttömyydeksi. Työttömät työntekijät perustivat omia ravintoloita ja laman aikana koettiin ravintoloiden määrän lisääntymistä, eikä vähentymistä. Monet yrittäjät ajautuivat konkurssiin, koska heillä ei ollut alan koulutusta eikä riittävää ammattitaitoa ravintolan toiminnan pyörittämiseen. Majoitus- ja ravitsemisalaa on läpi historian ajanjaksojen varjostanut huono, epäilyttävä ja siveetön maine. Harmaa talous, ammattitaidottomuus, epärehellisyys ja juopottelu ovat tehneet osansa alan maineeseen. Ala on ollut naisvaltaista ja prostituutio on kuulunut yhteen ravintolan kanssa. 1800 - 1950 -luvun aikana naistarjoilijan ja prostituoidun ero on ollut erittäin pieni. (Pohls 2016, 78, 324, 357; Sillanpää 2002, 40, 84.)

Majoitus- ja ravitsemisala on työvoimavaltainen ala ja se on työllistänyt viime vuosien aikana noin 80 000 henkilöä. Valtion taloudellisen tutkimuskeskuksen tekemän tutkimuksen (2015) mukaan vuonna 2030 ala voisi työllistää jo jopa 88 000 henkilöä. (Ahokas, Honkatukia, Lehmus, Niemi, Simola & Tamminen 2015, 84, 86.)



Kuvio 5. Matkailu- ja ravintola-ala toimialana Suomessa

(MaRa 2019)

MaRan mukaan matkailuala on kasvava vientiala ja merkittävä työllistäjä. Kuvioista viisi selviää, että matkailuala on työllistänyt 140 200 henkilöä vuonna 2018. Kuviossa on kuvattuna matkailuala kokonaisuutena ja siitä huomaa miten työllistävä ja kasvava ala on kyseessä. (Duncan, Scott & Baum 2013; Grönroos 2015, 21; Mara 2019.)

Statistan tilastot kertovat myös saman, että matkailu on maailman suurin ala ja se on kasvanut melkein joka vuosi. Vuonna 2017 Statistan tilastojen mukaan matkailualalla maailmassa vuosittain liikkuu hieman yli kahdeksan triljoonaa U.S. dollaria ja matkai-

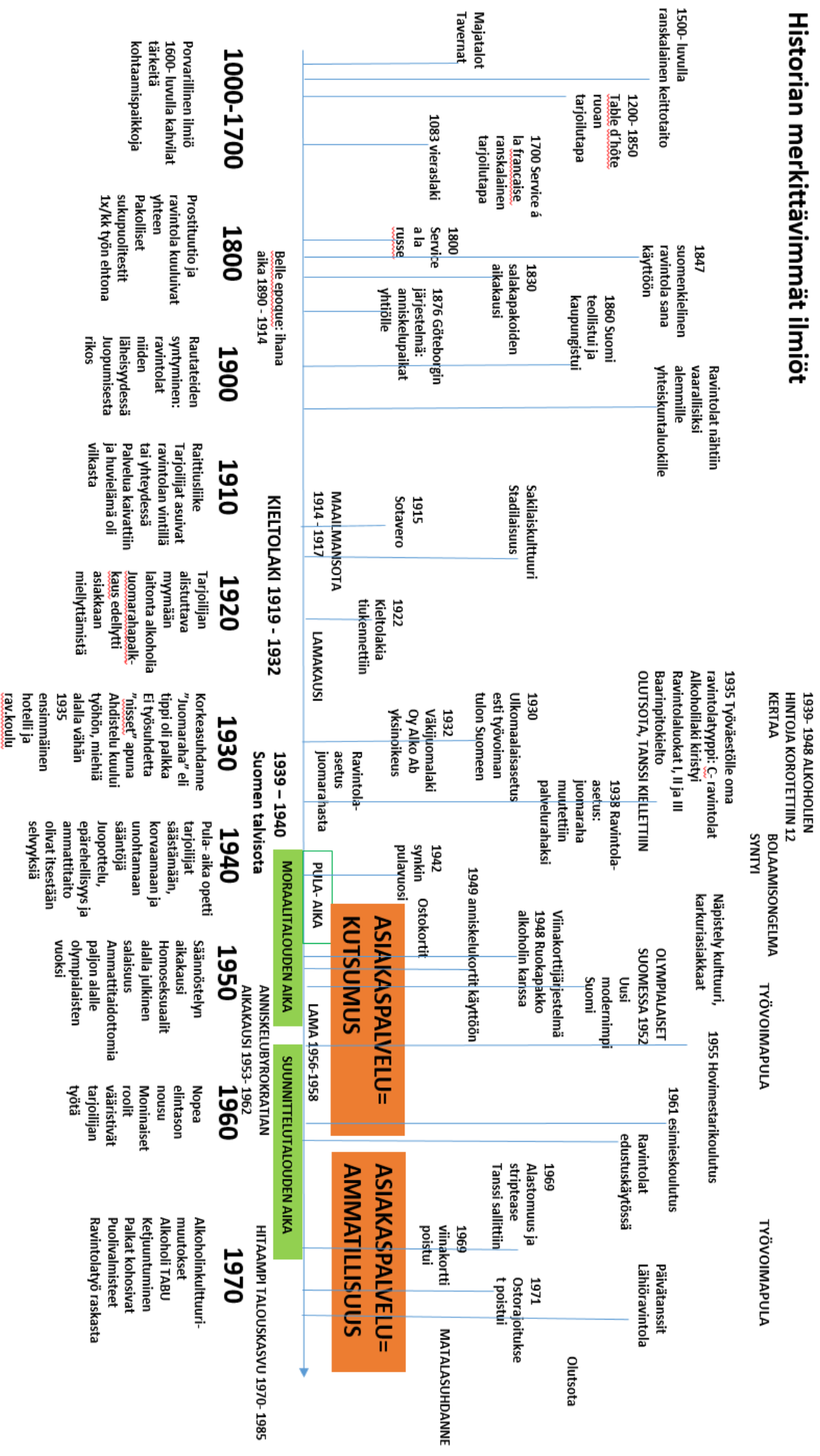
lusta saatavat tulot maailmalla ovat noin 1,3 triljoonaa U.S. dollaria. Vuonna 2017 turisteja oli tilastojen mukaan liikkunut maailmalla 1,32 biljoonaa. Vuonna 2030 turistien määrän ennustetaan olevan jo 1,8 biljoonaa. Matkailu- ja ravintola- ala yhdessä muodostaa maailman suurimman palvelualan. (Statista 2019; Duncan, Scott & Baum 2013.)

2.7 Historian ilmiöt vieraanvaraisuusalalla

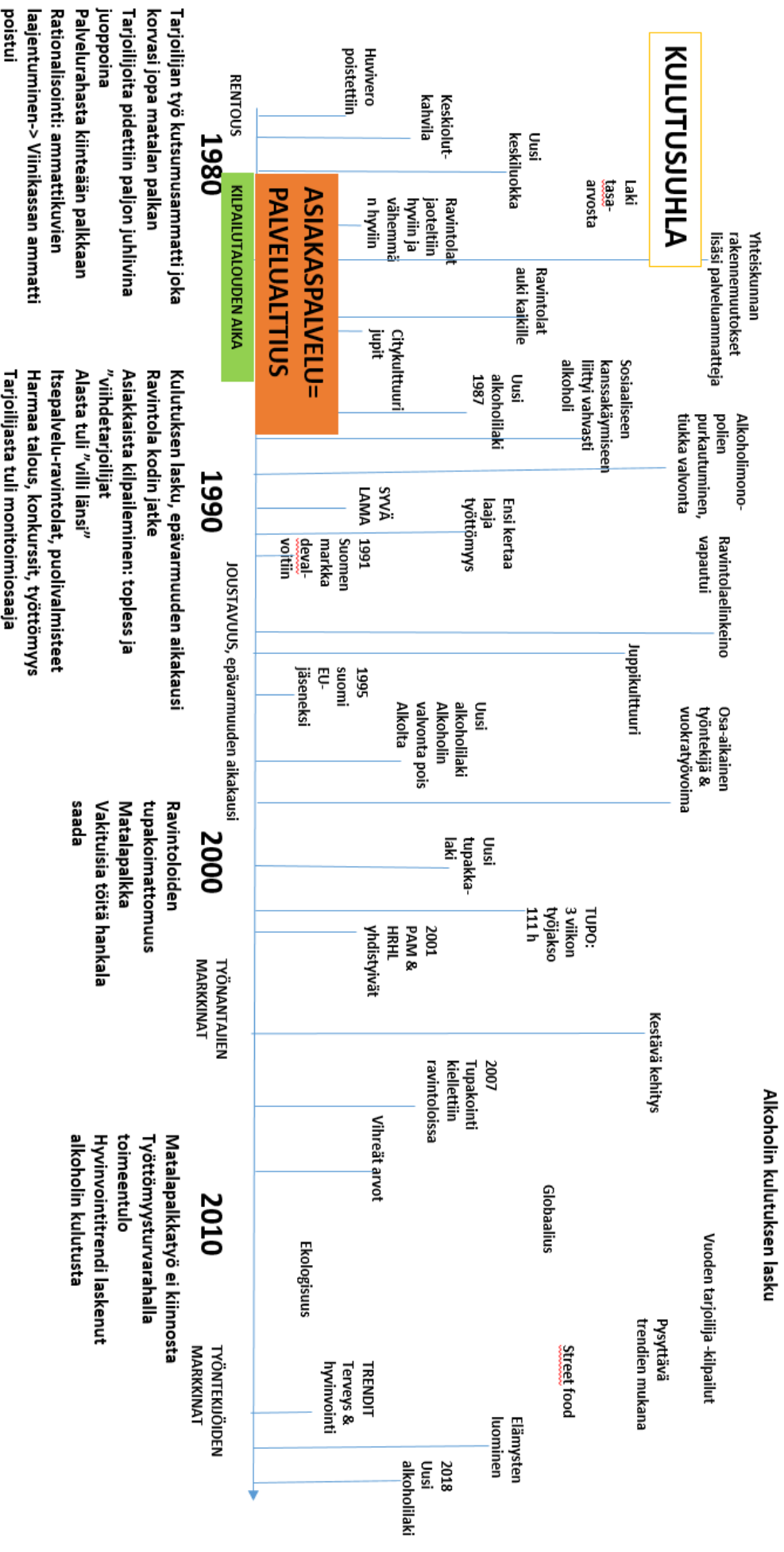
Yhteiskunnalliset ja kulttuurilliset merkitykset ovat tärkeässä roolissa kun tarkastellaan alan kehitystä ja ilmiöitä. Historian yhteiskunnalliset muutokset ja kulttuurilliset ilmiöt ohjaavat toimintaamme ja ajatustamme tänäkin päivänä. Sillanpään mukaan historiassa ”ravintola on ollut paikka, jota on pelätty, jonne on haluttu, jonne on päästy tai ei ole päästy. (Sillanpää 2002, 11; Sulkunen, Alasuutari, Nätkin & Kinnunen 1985, 17- 18.)

Historian katsaus toteutettiin systemaattisen tiedonhaun avulla. Ravintola-alaan liittyvät suomalaiset väitöskirjat, tutkimukset ja tarinat käytiin läpi. Historiakatsauksesta toteutettiin taulukkomuotoisesti kaksiosainen taulukko. Ensimmäisessä taulukossa oli yhteiskunnalliset ja kulttuurilliset tapahtumat sekä ilmiöt, joilla on ollut vaikutuksia alalle. Toisessa taulukossa on ilmiöt, joilla on vaikutuksia tarjoilijan työhön. Historian katsauksen tuloksena on tiivistetty aikajana, joka on esitetty kuviossa kuusi.

Historian merkittävimmät ilmiöt



Historian merkittävimmät ilmiöt



Kuvio 6. Historian merkittävät ilmiöt vieraanvaraisuusalalla

(Alasuutari 1996, 104- 115, 122; Catani 2014, 12- 15; Haavio-Mannila & Snicker 1980, 11- 16, 97; Hirn 2007, 19- 25, 154- 155, 168; Mustonen 1990, 18, 36, 47, 94- 95; Nätkin & Kinnunen 1985, 32- 34; Pohls 2016, 17- 375; Sillanpää 1993, 8- 15, 31- 112; Sillanpää 2002, 12- 218; Soini 1963, 9- 10; Sulkunen 1985, 78- 80, 83- 84.)

Kuviossa kuusi on koottuna ja kuvattuna matkailu- ja ravitsemisalalan historian katsauksen merkittävämmät ilmiöt, joilla on merkitystä tarjoilijan ammattiin. Näillä tapahtumilla ja ilmiöillä on välillinen vaikutus tarjoilijan työhön sekä ammatin arvostukseen. Historian ilmiöitä ja kehitystä on tarkasteltu eri aikakausilta meillä Suomessa ja joitain vaikuttavia ilmiöitä ulkomailta on otettu mukaan, joilla on voinut olla merkitystä. Eurooppa ja Ruotsi olivat vahvimmat alueet, joista suomalainen vieraanvaraisuusala on saanut vaikutteita.

Alasuutari (1996) on erottanut suomalaisen yhteiskunnan kolmeen eri kauteen teoksessaan toinen tasavalta. Sodan jälkeistä aikaa eli 1940 – 1950 -lukuja kutsuttiin moraalitalouden ajaksi. Kyseisenä aikana selkeät yhteiskunnalliset sekä poliittiset pelisäännöt puuttuivat kokonaan. Aatteet ja moraalit toimivat ja ohjasivat ihmisten toimintaa. Moraalitalouden aikaa seurasi suunnittelutalouden ajanjakso 1960 -luvun loppupuolella, jolloin organisointi ja suunnittelu koettiin ratkaisuina yhteiskunnallisissa ongelmissa. Alkoholiiin liitetyt asiat koettiin tällöin yksilönvapautena sekä tasa-arvona. Kolmas vaihe oli nimeltään kilpailutalous, joka sijoittuu 1980 -luvun alkupuolelle. Merkittävin kulttuurin muutos tällä ajanjaksolla oli yksilön korostuminen. Yksilöstä tuli palveluiden käyttäjä sekä asiakas. Asiakkaan tarpeita ja toiveita alettiin korostamaan. Kilpailukulttuurin aikakautena alkoholimonopoli purkautui. Kulttuurilliset muutokset ovat vaikuttaneet ihmisen omaa suhtautumista omaan ammattiinsa. Kulttuurilliset aikakaudet rakentavat identiteettejä suhteessa yhteiskuntaan. (Alasuutari 1996, 104- 115, 122, 196.)

Tarjoilijan työn ilmiöt 1000 - 1800 -luvulla

Historiassa vieraanvaraisuudesta löytyy maininnat jo Rooman ja Kreikan valtakunnan ajoilta. Tällöin koettiin pyhänä vaatimuksena majoittaa sekä suojella muukalaista, joka saapui ovelle. Vieraanvaraisuutta pidettiin pyhänä velvollisuutena ja ihmiset olettivat saavansa jumalien suojelun jos toimivat vieraanvaraisesti muukalaiselle. Varhaisella keskiajalla luostarit hoitivat pyhiinvaeltajien ja muiden matkustavien majoituksen ja ravitsemisen. Turussa vuonna 1249 avautui Suomen ensimmäisen luostari Pyhän Olavin luostari. Oletuksena on, että silloin Suomeen tuli ensimmäinen mahdollisuus saada yösiija sekä ruokaa. Korvaukseksi matkustaja antoi ”lahjan”, jolla usein oli merkitystä luostarin ylläpidossa. Luostareiden jälkeen aika eli noin 1300 -luvulla aloitti varsinainen majatalolaitos eli Kilta-talo toimintansa. Suomen vieraslaki astui voimaan vuonna 1083 ja siinä todettiin: ”ettei matkustavaisista saanut kieltäytyä majoittamasta ja hänelle oli oikealla hinnalla myytävä mitä hän tarvitsee”. Maja-paikan ja ruoan tarjoaminen tuli ammatiksi suunnilleen samaan aikaan kun raha keksittiin. (Soini 1963, 10- 11, 13, 48, 50.)

Keskiajalla tyypillisesti majataloissa tarjottiin vieraalle vieraanvaraisuuseleenä ruokaa, juomaa ja yösiijaa. Toiminta oli yksityistä ja kaupallista vieraanvaraisuutta. Prostituutio ja ravintola olivat melkein kuin yksi sama asia ja sen toiminta leimasi alaa negatiivisesti. Luvanvaraisen prostituution loppumisen jälkeen prostituoituja merkittiin ravintolan henkilökunnan kirjoille. Tämän seurauksena naistarjoilija ja prostituoitu yhdistyi samaksi asiaksi. Toimenpiteiksi prostituoitujen kitkemiseksi ehdotettiin jopa naistyövoiman kieltoa. Baarikiellot olivat yksi toimenpide, jolla yritettiin vähentää prostituutiota. Ajatus oli, että juuri baareihin prostituutio oli pesiytynyt erityisen vahvasti. (Pohls 2016, 23- 24; Sillanpää 2002, 38- 42, 67; Sillanpää 1993, 206.)

1800 -luku oli ravintoloiden kulta-aikaa. Kyseisenä aikana oli paljon tapahtumia ja alan historiaan vaikuttavia ihmisiä, varsinkin 1800 -luvun loppupuolella. Uusia ravintoloita rakennettiin Suomeen Turkuun ja Helsinkiin. Ravintolan yrittäjiä saapui Saksasta sekä muista maista Suomeen. Suomalainen ravintola-ala kansainvälistyi. 1900 -

lukuun vaikuttavia tekijöitä oli maailmasodan syttyminen ja kansainvälisten asiakkaiden vähenemisen Suomessa. Sotavero määrättiin ja tarvikkeiden säännösteleminen aloitettiin, joka johti siihen, että ravintoloita suljettiin. (Sillanpää 2002, 38.)

Tarjoilijan työn ilmiöt 1900-luvulla

Kieltolaki koetaan ristiriitaisena ajanjaksona Suomen ravintola-alan historiassa ja sillä on suuri merkitys alan kehitykseen. Sillanpää (2002) esittää väitöskirjassaan, että ”kieltoaikalaki rappeutti Suomalaisen ruoka- ja juomakulttuurin” (Sillanpää 2002, 57). Ihmiset oppivat salakuljettamaan ja myymään salaa alkoholia, ja saivat tuntuvan palkan toiminnastaan. Ravintolan pöytiin tilattiin rekvisiitaksi korppuvadit ja alkoholit piilotettiin ovelilla tavoilla muiden elintarvikkeiden joukkoon. Kieltolakia oli vaikea kontrolloida ja tarjoilijat itse myivät luvaton alkoholia, jos ravintolayrittäjä ei myynyt. Toisaalta taas tarjoilijan piti myydä laitonta alkoholia jos yrittäjä niin vaati, jotta hän sai pitää työpaikkansa. Tarjoilija sai pitää voitot myydessään laitonta alkoholia ravintolassa ja yleinen tämän ajan käsitys oli, että kieltolakia täytyi uhmata. Alkoholin laittomasta myymisestä kiinnijäämisessä odotti kuitenkin isot sanktiot ja tämän ajanjakson aikana ravintoloita suljettiin paljon. Kieltolain jälkeen ajaututtiin lamaan ja ravintolatoiminta oli kannattamatonta. Kieltolain jälkeen tuli tiukan alkoholipolitiikan sääntelyn aikakausi. (Alasuutari 1985, Pohls 2016, 15, 17; Sillanpää 2002, 52- 54, 56-59, 64.)

1930-luvulla merkittävimpiä tapahtumia tarjoilijan työssä oli juomarahan muuttaminen palvelurahaksi. Tarjoilijan palkka muodostui ilmaisesta ruoasta sekä asiakkaiden vapaaehtoisista juomaroista. Tarjoilija joutui samalla maksamaan työnantajalleen ns. ”lasirahaa”, jolla korvasi työnteon aikana rikkoutuneet yrityksen astiat. Varsinainen palkka muodostui vain asiakkaiden ostamien alkoholien tarjoilemisesta. Tämä palkkausjärjestelmä aiheutti liika-anniskelua asiakkaille. Tarjoilijoilla oli kolme eri palkkaustapaa käytössä ja eri ravintoloissa. Tarjoilijat saivat matalaa kiinteää palkkaa, toiset saivat palkkansa pelkästään juomaroista ja kolmannet saivat takuupalkan lisäksi osan juomaroista. Tarjoilija pystyi juomaroilla ansaitsemaan isojakin summia. (Pohls 2016, 24, 37; Sillanpää 2002, 67- 68.)

Vuonna 1938 annettiin Suomessa asetus majoitus- ja ravitsemisliikkeistä, jonka mukaan palvelurahapalkkauksesta tuli pysyvä palkkausmuoto. Palveluraha tuli korvaamaan juomarahan ja se lisättiin sekä merkittiin asiakkaan laskuun (10 % - 15 %). Sotien vaikutuksesta miehet lähtivät asepalvelukseen ja naiset valtasivat vieraanvaraisuus alaa. Sota toi alalle muutoksia sekä määräyksiä. Yleisesti alkoholin anniskelu oli kiellettyä sekä samoin tanssiminen. Suomessa ravintolan asiakkaat ja tarjoilijat olivat pääsääntöisesti ruotsinkielisiä. 1930 määrättiin ulkomaalaisasetus, jolloin työvoiman tuleminen Suomeen vaikeutui. Alan yksi merkittävä tapahtuma oli vuonna 1932 kun astui voimaan laki väkijuomista. Kaikki valta siirtyi Oy Alkoholiliike Ab:lle liittyen kaikkien alkoholin myymiseen, valvontaan, anniskelulupiin sekä hinnoitteluun. 1935 perustettiin ensimmäinen hotelli ja ravintolakoulu. (Catani 2014, 12; Pohls 2016, 40, 43, 64; Sillanpää 2002, 67- 68.)

Pula-aika ja säännöstelyn aikakausi syntyi kieltolain jälkeen. Ostokortit otettiin käyttöön ja myös alkoholin ostoa valvottiin. Vuonna 1943 alkoi ostajaintarkkailukauden vaihe, joka kesti aina vuoteen 1957 asti. Ostajaintarkkailun tavoitteena oli vaikuttaa elintapoihin ja alkoholin kulutustapoihin sääntelemällä alkoholin ostamista. Alalla oli työvoimapula ja se kärsi edelleen huonosta maineesta, jota pahensivat ammattitaidottomat ja epärehelliset, jotka työskentelivät alalla. Sotakauden aikana ravintoloiden ongelmana oli, että asiakkaat sekä henkilökunta näpistelivät ravintolan omaisuutta. Tarjoilijat nähtiin tämän vuoksi ahneina, epärehellisinä ja moraalittomina ihmisinä. Bolaamiskulttuuri (rahan tai tavaran varastamista työpaikalta) syntyi ja työpaikkajuopottelu tuli ongelmalliseksi ilmiöksi. Tarjoilijan työ oli aliarvostettua ja alipalkattua. Ihmisten mielestä tarjoilijan työ ei ollut vaikeaa, ja sitä pystyi tekemään ketä tahansa, jolla vain pysyi tarjotin kädessä. Alkoholin anniskelulupia myönnettiin taas 1950 -luvulta lähtien ja baarit saivat uudelleen avata oviaan. Vuonna 1954 ostokortit poistuivat ja nousukausi oli edessä parantuvien liikenneyhteyksien ansiosta. (Kahlos 2006, 209- 210; Pohls 2016, 78; Sillanpää 1993, 89- 90, 112, 119; Sillanpää 2002, 82, 101.)

1950 - 1960 -luvuilla noudatettiin tiukkaa alkoholipolitiikkaa ja valvontaa. Ravintoloita oli määrällisesti vähän ja anniskelulupia määrättiin niukasti. Ravintolat olivat

ylimpien yhteiskuntaluokkien käytössä ja baarit sallittiin taas vuonna 1958. Alko luokitella ravintolat I, II ja III-luokkiin. Tarjoilijan palkka määräytyi minkä luokan ravintolassa hän työskenteli. Alkoholia sai anniskella vain ruoan yhteydessä ja vain 10cl/asias. Kuitenkin 1950 - 1960 -luvuilla elettiin majoitus- ja ravitsemisalalan kasvun aikakautta. Tarjoilijaharjoittelijoiden piti varastaa ammattitaito sekä ammatinsalaisuudet ravintolan muilta tarjoilijoilta. Vanhemmat tarjoilijat eivät olleet valmiit opettamaan ja jakamaan omaa ammattitaitoaan nuoremmille tarjoilijoille. Alan arvostus oli heikkoa ja tarjoilijan työtä pidettiin vähän syntisenä työnä. Aikaa leimasi lisäksi keskustellut homoseksuaaleista alalla. Miestarjoilijat leimattiin homoseksuaaleiksi, naismaiseksi tai muuten vain epäilyttäviksi. (Pohls 2016, 84- 85, 139, 193; Sillanpää 2002, 99, 104.)

Olympialaiset kesäkuussa 1952 lievensi mukanaan alkoholipolitiikkaa ja Suomesta tuli modernimpi yhteiskunta. Baarituolit palautettiin ravintoloihin ja baaritiskiltä tarjoilu oli taas sallittua. Aikakautta varjostaa silti vielä säännöstelyn ja alkoholipolitiikan byrokraatia. 1960 -luku toi mukanaan kulttuurimuutokset ja työaika lyhennettiin. Vuonna 1969 tuli vapaamielisempi alkoholilaki ja elettiin hitaamman talouskasvun aikaa, jota varjostivat lamat vuosina 1963, 1967- 1968 ja 1971. Yhteiskunnalliset muutokset ovat ohjanneet alan kehitystä. Maaseuduilta muutettiin kaupunkeihin 1960-1970 -luvuilla ja koettiin perhe-elämän muutoksia. Palveluammateista tuli vallitsevia, työn ympäristö sekä työnlaatu muuttuivat. Työviikkojen tuntimääriä vähennettiin 40 tuntiin viikossa, joka oli 8 tuntia vähemmän kuin noin 1920 -luvulla. Vuosilomakäytännöt otettiin käyttöön ja vapaa-ajan määrä lisääntyi, joka näkyi kulutuksen nousuna palveluissa. Puhutaan palveluvaltaistumisen ajasta. (Haavio-Mannila & Snicker 1980, 11- 14, 16; Sillanpää 2002, 88- 89, 110; Sillanpää 1993, 236.)

1970 -luvulla elettiin hitaamman talouskasvun aikaa ja Suomen yleinen taloustilanne muuttui nousukaudesta lamaa sekä kulutusjuhlaan. Ravintola-alan arvostus näkyi kohonneina palkkoina, mutta vanhat ennakkoluulot alaa kohtaan olivat vielä hengissä. Suomeen perustettiin työpaikkaravintoloita, pizzeriaita, pubeja, grillejä, diskoja, hampurilaisravintoloita ja keskiohluabaareja. Lähiöravintolat saapuivat asuinalueille ja tämän sukupolven alkoholinkulutustavat olivat humalanhakuisempia kuin ennen.

Elettiin alkoholikulttuurin muutosten aikaa, joka näkyi alalla. (Pohls 2016, 199; Sillanpää 2002, 132, 135, 154- 156, 170.)

1980 -luvulla syntyi uusi sosiaalinen ryhmittymä, jotka kutsuttiin uudeksi keskiluokaksi. Sulkunen (1985) tutki uuden keskiluokan alkoholin kulutuskäyttäytymistä tikka-kerhon jäsenet nimisessä tutkimuksessa. Tutkimuksen mukaan lähiöravintolat olivat syinä avioeroissa ja lasten laiminlyömissä. Lähiöravintoloiden syynä olivat myös alkoholismi sekä aviopuolisoiden pettämiset. Lähiöravintoloiden maine oli huono sekä siellä työskentelevien tarjoilijoiden. Uusi keskiluokka yritti erottautua tutkimuksen mukaan työväenluokasta sivistyneimmillä alkoholin juomatavoilla. Suomalainen ravintolaelämä oli keskellä murrosta. Ravintola jaoteltiin hyviin sekä vähemmän hyviin ravintoloihin. Alkoholiin ja sen kulutukseen liittyy aina kulttuurisia erityispiirteitä eri aikakausina. Ihmiset joivat siten alkoholia, miten heidän sosiaalinen ympäristönsä edellytti. Sosiaalinen ympäristö antoi mallin alkoholikäyttämislle. (Sillanpää 2002, 186- 191; Sulkunen 1985, 39, 36- 60, 148- 149.)

1980 -luvulla koettiin tilanne, että työttömiä tarjoilijoita oli enemmän kuin koskaan. Alan töitä rationalisoitiin eli ammattikuvia muutettiin. Kaikki ravintola-alalla työskentelevät pyrittiin muuttamaan ”ravintolatyöntekijöiksi”. Tarjoilijan työkuva laajeni huomattavasti, joka aiheutti työmäärän sekä kiireen lisääntymistä. Vanhat tarjoilijat eivät enää pysyneet vauhdin perässä ja vain nuoremmat sopeutuivat työn uuteen rytmiin. Vuorotyön tekeminen lisääntyi huomattavasti. Vuonna 1987 tuli voimaan uusi alkoholilaki, joka poisti viinikassan ammatin. Laki ei enää edellyttänyt vastaavaa henkilöä alkoholin mittaamiseen. Tarjoilijoiden määrä lisääntyi huomattavasti, kun alan rakennemuutoksen vuoksi hovimestareiden ja vahtimestareiden määriä laskettiin. Rakennemuutoksen taustalla vaikutti työvoimapula sekä työvoiman kalleus. (Pohls 2016, 231, 233- 234; 246- 247; Sillanpää 2002, 196, 199, 224.)

Tarjoilijan työn ilmiöt 1990 -luvulla

1990 -luvulle asti alaa varjosti työvoimapula ja se muuttui enimmäistä kertaa syvän laman vuoksi ennätyselliseen työttömien määrään kulutuksen laskun myötä. Lama toi uudenlaisen asenteen ravintola-alan koulutukseen ja ravintoloitsijat halusivat palkata moniosaajia. Ravintola-alasta tuli Pohlsin (2016, 357- 358) mukaan ”villi länsi”

jossa laman vaikutuksesta kokeiltiin kaikenlaisia keinoja, jopa lakeja ja sopimuksia uhmaamalla. Kutsutyöntekijöiden määrät kasvoivat ja osa-aikaisia tarjoilijoita oli alalla paljon. Osa-aikaisen tarjoilijan palkka ei riittänyt kunnolla edes elämiseen ja oli tehtävä useammassa työpaikassa töitä samanaikaisesti. Alasta tuli läpikulkuala, jossa nuoret opiskelijat rahoittivat opintojaan sekä elämäänsä. Harmaa talouden käsite syntyi. Lamalla oli Sillanpään (2002, 210, 213) mukaan vaikutusta asiakkaiden asenteiden muutokseen, joiden mukaan ravintoloista tuli taas uudelleen paheellisia paikkoja. (Pohls 2016, 310, 322- 324, 326, 333, 357- 358; Sillanpää 2002, 210, 225.)

Laman ilmiönä saapuivat topless-tarjoilijat, koska ravintoloiden piti kilpailla asiakkaista. Työvoiman kalleuden vuoksi puolivalmisteiden ja valmisteiden käyttö lisääntyivät ja tämän seurauksesta mikrosta tuli elintärkeä työväline ravintolalle. Karaoke saapui Suomeen. (Pohls 2016, 319, 365.)

Tarjoilijan työ ja ilmiöt 2000 -luvulla

Suurin merkittävä ilmiö oli uusi tupakkalaki ja sen myötä savuttomat ravintolat. Vakiintunut työpaikka tarjoilijalle oli lottovoitto, koska monet joutuivat juoksemaan kahden tai kolmenkin työpaikan väliä, jotta saisivat tienattua elantonsa. Alan palkkataso on matala ja katsottiin, että ravintola saadaan kannattavaksi juuri matalan palkkatason ansiosta. Pohlsin (2016) mukaan tuntui, että oli tarjoilijan oma vika jos hän oli valinnut matalapalkkaisen ravintola-alan työn. Terveelliset elämäntavat ja alkoholin kulutuksen lasku on näkyvillä oleva suuntaus. Työnantajien markkinat ovat muuttuneet työntekijöiden markkinoiksi. (Pohls 2016, 245, 398.)

3 Tarjoilijan ammatti ja arvostus sosiokulttuurisessa ympäristössä

Sillanpään (2002, 56) mukaan ravintolat toimii sosiaalisen elämän näyttämöinä. Sulkunen, Alasuutari, Nätkin ja Kinnunen (1985) kirjoitti teoksessaan lähiöravintola siitä, että ”ravintola on kiinnostanut tutkivia sosiologeja juuri sen oivallisen

näyttömän vuoksi, jossa sosiaalisia suhteita on helppo havainnoida ja tulkita. Aiheen suosiota lisää alkoholin tuoma lisävaikutus poikkeavaan käytökseen ja alkoholisoitumiseen” (Sulkunen, Alasuutari, Nätkin & Kinnunen 1985, 15-16).

Ravintola tarjoaa erityislaatuisen näyttämön, jossa esitys koostuu aina erilaisista sosiaalisista suhteista. Asiakkailta on omat roolinsa tällä näyttämöllä vuorovaikutussuhteessa tarjoilijaan. Ravintolan näyttämöllä isoa roolia näyttelee alkoholi. Alkoholilla on mahdollisuus saada aikaiseksi näissä sosiaalisissa suhteissa poikkeavaa käytöstä. Nätkin & Kinnunen (1985, 56) mukaan ”ravintola ei myy pelkästään ruokaa tai juomaa, vaan myös juttu- ja juomaseuraa”. Ravintolasta ostettavan tuotteen hintaan sisältyy korvaus ravintolan miljööstä, jossa asiakkaalla on mahdollisuus tutustua uusiin ihmisiin ja solmia erilaisia sosiaalisia suhteita. Sosiaaliset suhteet ovat olennainen osa tarjoilijan työtä ja työympäristöä. (Sulkunen, Alasuutari, Nätkin & Kinnunen 1985, 15-16; Nätkin & Kinnunen 1985, 37, 56-57.)

3.1 Sosiokulttuurisen toiminnan historia

Sosiokulttuurisen näkökulman kehittäjänä pidetään venäläistä psykologia Vygotskya (1978). Vygotsky (1869 - 1934) ei kehittänyt varsinaista teoriaa, mutta hänen ajatuk- sensa ovat toimineet lähestymistapana useissa eri tutkimuksissa. Vygotskyn (1978) ajattelumallin mukaan kyse on yksilön kehityksestä, joka kehittyy vuorovaikutuksessa kulttuurinsa kanssa. Yksilön kehitys muodostuu biologisesta kypsymisestä sekä vuo- rovaikutuksessa toimimisessa ympäristön kanssa. (Alanen 2000, 96- 97; Koski-Jännes 2005, 22- 24.)

Vygotskyn (1978) mukaan sosiokulttuurisessa lähtökohdassa on kysymys siitä, miten yksilö omaksuu oman ympäristön ja kulttuurin sekä ajattelun ja toimintamallin. Ym- päristö määrää vahvasti ihmisen kehitystä. Tiedot, taidot ja valmiudet syntyvät vuo- rovaikutuksessa ympärillä olevien ihmisten kanssa. Aiemmalla sukupolvella ja histori- alla on olemassa omat vaikutukset ympäristömme toimintaan ja tietoihin. (Koski- Jännes 2005, 21, 16; Säljö 18, 20.) Vygotskyn ajatusta oletetaan kehitelleen eteen- päin Bronfenbrenner ja Cecin (1994) bioekologisella mallilla ihmisen kehittymisestä

vuorovaikutuksesta ympäristön kanssa. (Alanen 2000, 99; Bronfenbrenner & Ceci 1994.)

Säljön (2004) ja Pohjanheimon (2012) mukaan Piaget (1896- 1980) oli myös merkittävä teoreetikko Vygotskyn aikakautena. 1960 -luvulla vaikuttaneen Piaget:n (1972) mukaan ihminen muodostaa tietoa ympäristön vuorovaikutuksen yhteydessä. Biologina Piagetia kiinnosti ihmisen äly ja hänen ajatussuuntaus oli: ”ajatus kehittyy sisältäpäin”. Yksilö nähdään aktiivisena, jolla on kysy luoda merkityksellisiä kokonaiskuvia eli maailmankuvaa. Piagetin (1972) teorian mukaisesti yksilöllä on olemassa eri kehitystasoja, joita hän pystyy etenemään tasoittain. Kyseessä on sisältäpäin tapahtuvaa toimintaa, jossa jokaisella yksilöllä on omalaatuiset tavat ja tyyli mukautua ympäristöönsä. Yksilö mukautuessa ympäristöön hän muodostaa tietoa, jota voidaan kutsua älyksi. Älyn avulla yksilö pystyy muodostamaan uusia havaintoja, ymmärtämään niitä sekä toimimaan tarkoituksenmukaisesti eri ympäristöissä. Ihminen muokkaa omaa maailmankuvaansa päivittäin muodostamalla uusia käsityksiä ympäristöstä eli prosessi on jatkuvasti käynnissä. Jokaisella yksilöllä on oma psykologinen rakenne, joita Piaget (1972) kutsuu malleiksi. Mallien periaattet muuttuvat kokemuksen ja iän myötä. (Säljö 2004, 46, 58- 59; Pohjanheimo 2012, 74.)

3.2 Sosiokulttuurinen toiminta työelämässä

Sosiokulttuurisen näkökulman lähtökohtana on Säljön (2004, 27) mukaan oletus: ”ihminen on biologinen olento, joka omistaa yhdistelmän erilaisia fyysisiä ja henkisiä voimavaroja.” Kyseiset voimavarat ihminen on saa luonnostaan jo syntyessään ja ne ovat oman lajiinsa liittyviä. Ihmisellä on kyky ajatella ja hän voi oppia uusia asioita ja käyttää oppimaansa yksilöllisellä sekä yhteisöllisellä tasolla. Ihmisellä on olemassa omat rajansa kun hän toimii ja ajattelee biologisena olentona. Yksilölliset erot muodostuvat perimästä sekä ympäristön vaikutuksista. Perimä ja ympäristö toimivat yhteistyössä ja ne ovat välttämättömiä ihmisen olemassaololle. (Read 2017, 19; Säljö 2004, 16, 27, 64; Newman 2014, 44.)

Ihminen on jo syntymästä asti vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa ja ihminen kehittyy juuri näiden merkittävien vuorovaikutussuhteiden kautta. Yhteisöt, järjestöt, yritykset ja yhteiskunta opettavat yksilöä toimimaan yhteisöllisellä tasolla. Alkoholin nauttiminen ja juomarituaalit ovat aina merkinneet yhteisön muodostumista. Yhteisössä muodostuu alkoholia juovien yhteenkuuluvaisuus. Ravintola koetaan paikaksi, jossa on mahdollisuus sekä oikeus aloittaa keskustelu tuntemattoman kanssa ja jopa velvollisuus keskustelun aloittamiseen. Alkoholi kantaa mukanaan korkeaa sosiaalista arvoa. (Pohjanheimo 2012, 74; Schivelbusch 1985, 195, 239.)

Säljön (2004, 19) mukaan yhteisön ja yksilön vuorovaikutus on keskeinen asia sosiokulttuurisessa näkökulmassa. Kaiken inhimillisen ajattelun ja kasvun perusta sosiokulttuurisessa ympäristössä katsotaan pohjautuvan sosiaaliseen kanssakäymiseen. Aiempien sukupolvien tiedot ja kokemukset vaikuttavat ja ohjaavat yksilöiden käyttäytymistä sekä heidän toimintatapojaan. Ihminen oppii toimimaan maailmassa, siten miten häneltä odotetaan. (Säljö 2004, 18- 19, 46, 59, 64; Pohjanheimo 2012, 74.)

Kulttuuri, kieli ja sosiaalinen ympäristö vaikuttavat yksilön ajatteluun sekä hänen kehittymiseen. Ajattelu on aina erilaista eri kulttuureissa sekä yhteiskunnissa. Yhteisön ja yksilön vuorovaikutus ja niiden ympäristöllä on keskeinen merkitys kaikkeen toimintaan sekä asennoitumiseen eri asioihin. Sosiaalisten ja kulttuuristen kokemusten myötä muotoutuvat yksilön ajattelutapa, käytös, kommunikointitapa sekä käsitys todellisuudesta. Sosiokulttuurinen ajattelumalli on lähtökohtana ja kaiken käytöksen perusta. (Säljö 2004, 64, 67; Newman 2014, 21.)

Helven (1997) tutkimuksen perusteella tiedostettiin, että lapsuus ja nuoruus ovat avainasemassa, jolloin muodostetaan käsitykset, uskomukset, arvot ja tiedot kaikkien vuorovaikutusprosessien myötä (Helve 1997, 141). Muodostuneita käsityksiä on vaikea saada muutettua aikuisena. Aikuisiän sosiaalisaation muoto on ammatillinen sosiaalisaatio. Puhutaan arvomaailmasta ja uskomusmaailmasta. Nämä ovat omaksuttuja arvoja liittyen ammattiin sekä omaan työhön. Ammattiin opiskeltaessa sosiaalistutaan opiskeluvaiheessa ennakoivasti tulevaan ammattiin. Opiskeluvaiheessa sosiaalistutaan siihen käsitykseen, joka on yleisen käsityksen mukaan olennaista kyseisessä ammatissa. Opiskeluvaiheen päättyessä siirrytään ammattiin ja alkaa ammatti-

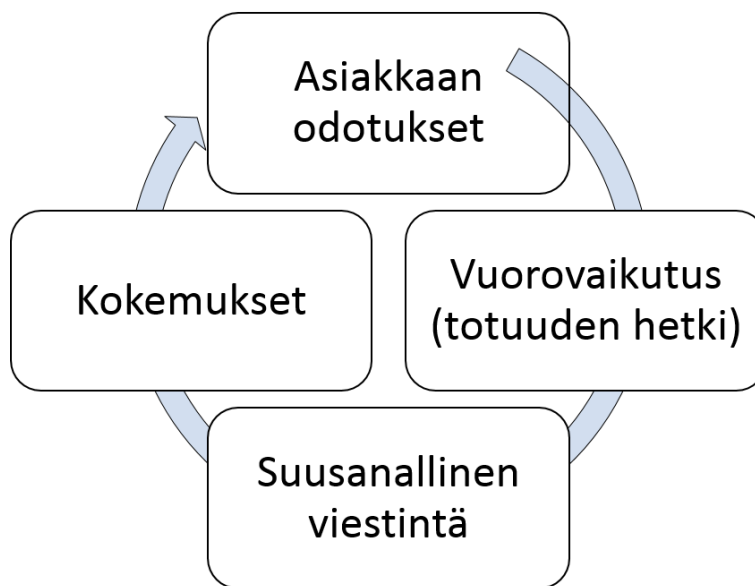
identiteetin rakentuminen. Ihminen rakentaa omaa identiteettiään koko elämänsä ajan. Työelämän sosialisoinnin mukana kehittyvät uskomukset omasta pysyvyydestä (self-efficacy) sekä kuinka omalla toiminnalla voi vaikuttaa asioihin eli kontrolliodotus (locus of control). (Helve 1997, 141; Pohjanheimo 2005, 253; Pohjanheimo 2012, 121- 123.)

3.3 Viestintä ja vuorovaikutus sosiokulttuurisessa ympäristössä

Viestintä ja ajattelu ovat iso osa ihmisten sosiokulttuurista toimintaa. Ihmisten välisen viestinnän avulla tapahtuu välittymistä tiedoista, taidoista sekä valmiuksista. Yksilö kasvaa sosiokulttuuriseksi olennoksi, kun hän oppii viestimään. Kieli ja viestintä eivät ole yksi ja sama asia. Ajattelu on näkymätöntä, mutta sanoilla sekä teoilla on joskus eri tarkoitus, kun mikä ajatus on. Välittyneisyys on yksi keskeisimmistä käsitteistä sosiokulttuurisessa suuntauksessa. Välittyneisyydellä tarkoitetaan sitä että, ajattelu ja käsitysmaailma ovat lähtöisin kulttuuristamme, ja ne täydentyvät älyllisistä ja fyysisistä välineistä. Kaikki viestintä on vastavuoroista. Sosiaalisessa kommunikaatiossa kehittyä ja välittyä tietoa, taitoa ja osaamista. Vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa muodostuu yhteisiä käsityksiä tai uskomuksia, jotka ohjailevat toimintaamme. Viestinnän välityksellä muokkaamme itseämme, muita ihmisiä sekä moraalia. (Koski-Jännes 2005, 20; Säljö 2004, 20, 88, 115, 153.)

Yksilön älykäs toiminta rakentuu vuorovaikutuksessa sekä fyysisen että sosiaalisen toimintaympäristön kanssa. Yksilöt ja tiimit oppivat yrityksessä vuorovaikutuksen seurauksena. 1950 -luvulla tarjoilijaharjoittelijan piti ”varastaa” ammattitaito ja ammatinsalaisuudet seuraamalla toisten tarjoilijoiden työskentelyä. Vanhemmat tarjoilijat suojelivat omaa ammattitaitoaan ja eivät olleet halukkaita opettamaan ja jakamaan niitä harjoittelijoille. Nykypäivän tiedon ja ammattitaidon jakamisen toiminta tiedetään auttavan molempien osapuolten oppimista yhdessä. Vuonna 1969 perustettiin Haaga Instituutti, jossa aloitettiin ravintola-alan koulutus. (Hakkarainen, Lonka, Lipponen 2005; Pohls 2016, 146; Sillanpää 2002, 104.)

Vieraanvaraisuusalalla vuorovaikutus on tärkeässä roolissa ja näyttelee tarjoilijan työssä isoa osaa. Kyse on ihmisten välisestä toiminnasta ja vuorovaikutuksesta. Teknologia on tullut myös vieraanvaraisuusalalle, mutta toisilla aloilla sen vaikutus on ollut vahvempi. Palvelualalla teknologia on auttanut kehittämään uusia palvelun muotoja ja helpottamaan tarjoilijan töitä. Uudet trendit ja asiakkaan odotukset sekä vaatimukset pakottavat palvelualankin muuttamaan suuntauksia ja kehittämään toimintaansa. (Nousiainen 2015, 21.)

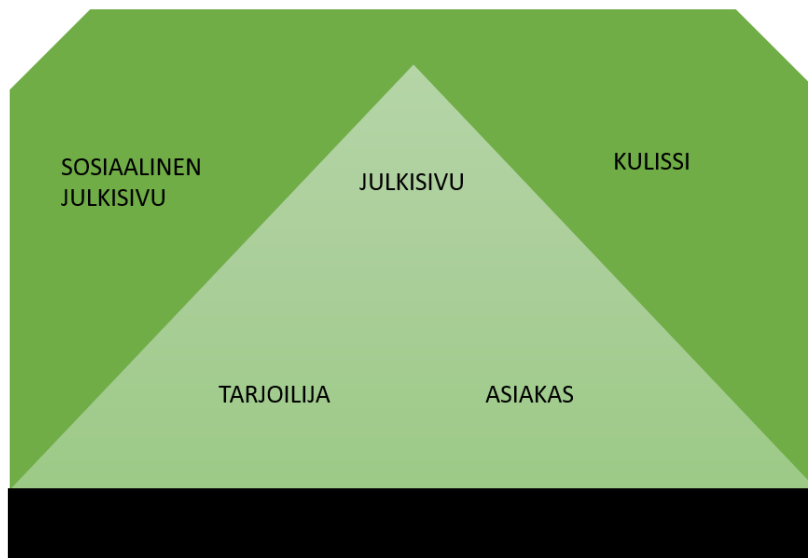


Kuvio 7. Viestintäkehä vieraanvaraisuus alalla

(Grönroos 2015, 364, mukailtu)

Grönroosin (2015, 364) mukaan on olemassa viestintäkehä, joka koostuu neljästä osasta. Kuviossa seitsemän on kuvattuna viestintäkehä. Viestintäkehä alkaa asiakkaan odotuksista ja kokemuksista, jonka perusteella hän valikoi ravintolan. Toinen on vuorovaikutus eli totuuden hetki ja kolmas on suusanallinen viestintä. Asiakkaan ja tarjoilijan vuorovaikutukseen sisältyy useita totuuden hetkiä. Myönteinen suusanallinen viestintä voi lisätä asiakkaan odotuksia ja kielteiset kokemukset voivat nostattaa suusanallista viestintää nopeastikin. Viimeisenä viestintäkehässä ovat kokemukset, joita asiakas muodostaa ravintolassa hyvän palvelun ja ruoan yhdistelmästä. (Grönroos 2015, 364.)

Goffman (1971) on analysoinut ihmisten jokapäiväisiä sosiaalisia tilanteita ja vuorovaikutusta teatteritermejä käyttäen.



Kuvio 8. Tarjoilijan esitys näyttämöllä

(Goffman 1971, mukailtu)

Kuviossa kahdeksan on esitetty Goffmanin (1971) ajatusmaailman mukaisesti tarjoilija työssään näyttämölle. Goffman (1971) kiinnittää huomion siihen, miten yksilö työelämän tavallisissa tilanteissa esittäytyy muille roolihenkilönä. Tarjoilija esiintyy roolihaamossa ja passiivisillakin rooleilla on vaikutuksensa, jotka ohjailevat erilaisia tilanteita. Tarjoilija taitoihin kuuluu ohjailla asiakasta ja samalla pitää ohjat kokoajan käsissään. Tärkeää on päästä asiakkaan kanssa samalle aaltopituudelle ja aistia tilanne. Tarjoilijan työssä asiakkaan saamalla ensivaikutelmalla on suuri merkitys. Tarjoilija antaa suoria ja epäsuoria vaikutelmia itsestään asiakkaalle. (Goffman 1971, 9, 12, 21.)

Tarjoilijan ja asiakkaan välillä on vastavuoroinen vaikutussuhde. Yksilö ilmaisee itseään, mutta samalla kontrolloi kuvaa jota antaa itsestään. Asiakaspalvelussa on kyse kahden yksilön vuorovaikutuksesta yhdessä. Molempien yksilöiden käytökset heijastuvat selvästi toistensa toimintaan. Tarjoilijan työssä esitys on toimintaa, jolla vaikutetaan asiakkaaseen. Tarjoilijan sosiaalinen rooli muodostuu asemasta sekä ammatin tuomasta velvollisuudesta työssään. (Goffman 1971, 9, 12, 21- 22, 25- 26, 32.)

Goffmanin (1971) mukaan esityksen lisäksi yksi merkittävä asia on julkisivu. Julkisivu muodostuu ravintolassa kalusteista, koristeista ja kaikesta mitä yrityksen omistaja on rakentanut kiinteiksi kalusteiksi ja ostanut rekvisiitaksi. Goffmanin (1971) mukaan on olemassa lisäksi tarjoilijalla henkilökohtainen julkisivu. Henkilökohtainen julkisivu muodostuu tarjoilijan ulkonäöstä sekä esiintymistavasta. Tarjoilijalle on olemassa jo vakiintunut sosiaalinen rooli, jonka mukana hänelle on rakentunut valmis julkisivu. Tarjoilijan on hyvin vaikea muuttaa ja luoda omaa julkisivua, ja joskus julkisivu voi olla vääristynyt. (Goffman 1971, 32- 33, 37- 38.)

Goffmanin (1971) käsitteessä kulissien takana on ravintolassa olemassa keittiö. Näytös valmistellaan keittiössä ja sieltä löytyy paikka jossa maski laitetaan paikoilleen. Asiakkaita ei päästetä kulisseihin. Tarjoilija ei lavalla näytä kaikkea työtä mitä hänen työtehtäviin kuuluu ja kulisseissa tapahtuu paljon. Asiakkaat ovat lavalla esiintyjiä, koska he ovat vuorovaikutuksessa mukana. Tarjoilijan pitäisi käyttää näyttämökieltä asiakkaan ja kulisseissa työskentelevän kokin kanssa, jotta yhteistyö ja yhteisymmärrys näyttämöllä toteutuvat. Goffmanin (1971) mukaan alkoholilla on mahdollisuus saada aiheutettua esityksessä poikkeuksia. Alkoholi voi olla osasyynä siihen, että ei päästä tavoiteltuun vaikutelman luomiseen tarjoilijan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. (Goffman 1971, 42, 104, 152.)

3.4 Kulttuurien muodostuminen sosiaalisessa ympäristössä

Yksilön, ympäristön ja sosiaalisen toiminnan yleisnimitys on kulttuuri. Kulttuuri muodostaa yksilön ajatuksen, arvostuksen, tietojen, taitojen ja voimavarojen yhdistelmän ympäristön vuorovaikutuksesta, joista syntyy kokemus. Yksilö on yhteisöllisissä kulttuureissa sukunsa ja yhteisönsä jäsen ensisijaisesti. Yksilön perhe ja lähimmäiset ihmiset pitävät huolta ja muodostavat oman kulttuurin. Kulttuurinväliset erot muodostuvat yhteisöllisyydestä ja yksilökeskeisyydestä sekä hierarkiasta, että tasa-arvosta. Kulttuurit ovat yleistyvä elementti yhteiskunnassa. Kulttuurit sisältävät muun muassa kielen, arvot, uskomukset, käyttäytymisen, fyysisen olemuksen, säännöt ja sosiaalisen aseman. Kulttuurien avulla syntyy rooleja ja ne synnyttävät hyväksyntöjä. (Newman 2014, 35, 95; Pohjanheimo 2012, 152.)

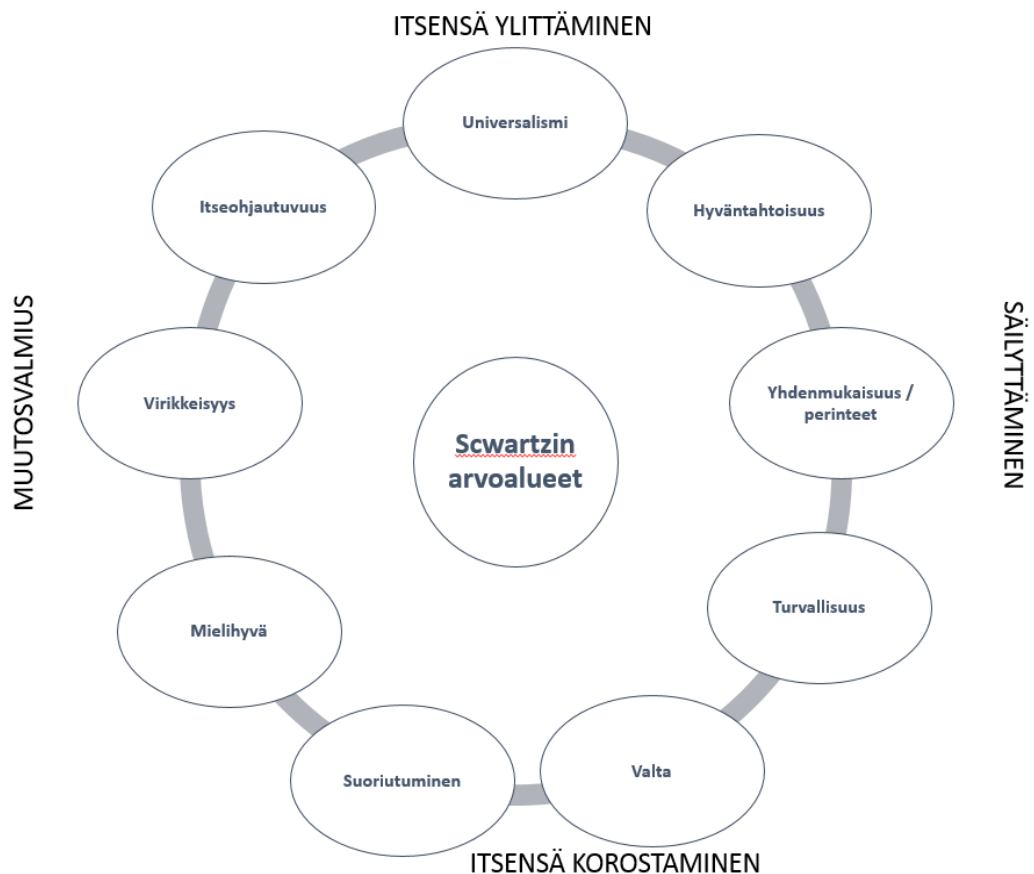
Pohjanheimon (2012, 154) mukaan Suomi ja Länsimaat edustavat yksilöllistä kulttuuria. Yksilöllisyyden ja yhteisöllisyyden kulttuurierot ovat alkaneet näkyä työyhteisössä. Kaikissa tilanteissa toimivat yksilöt eivät kulttuurit. Ihmistä ohjaa kulttuuri, yhteiskunta ja historia. Elämme kaikissa kulttuureissa sosiaalisissa toiminnoissa sekä historiallisten ehtojen mukaisesti. Länsimaiseen yhteiskunnan kulttuuriin on kuulunut jo pitkän historian ajan alkoholi. Alkoholilla on erityinen asema suomalaisen kulttuurin kokonaiskuvassa. Alkoholi itsessään ei ole vaikuttanut kulttuurimuutoksiin, mutta alkoholin kulutus, juomatavat, juomatapojen vastustus ovat aina olleet vuorovaikutussuhteessa kulttuurien kanssa. Oy Alkoholiliike Ab on historian jakson ajan ollut myös luomassa omaa kulttuuriympäristöään liittyen alkoholiin. (Newman 2014, 14, 95; Pohjanheimo 2012, 37, 154; Schivelbusch 1986, 210, 257; Sillanpää 2002, 142; Vilkuna 2015, 13, 525- 526.)

Kulttuureja on olemassa aineetonta ja aineellista. Aineettomaan kulttuuriin kuuluvat esimerkiksi tiedot, taidot, uskomukset, suhteet, arvot ja moraalit. Aineellinen kulttuuri on muun muassa fyysiset olemukset, vaatteet, arkkitehtuuri, luovuus, ruoka, taide ja musiikki. Aineelliset ovat ihmisten keksimiä asioita. Lisäksi on olemassa alakulttuureja. Alakulttuurit ovat eri kulttuureja kulttuureissa eli kyse on laajemmasta kulttuurista. Keskiajalla vieras on majoitettu, ravittu ja juotettu majatalossa isännän toimesta. Tämä vieraanvarainen kulttuuri on kaupallistunut majoitus ja ravitsemisalalle. (Newman 2014, 95- 99; Schivelbusch 1986, 196, 202.)

3.5 Arvon muodostuminen sosiaalisessa ympäristössä

Vuonna 1920 filosofi Ahlman kirjoitti: ” jokainen meidän toimintamme tapahtuu määrätyn arvon tunnustamisen merkeissä” (Ahlman 1920, 158). Arvo ei ole sama asia kuin tunne. Jokainen arvo on ainutlaatuinen eikä ole olemassa kahta täysin samanaista arvoa. Ahlmanin mukaan ihmiset elävät kahdessa maailmassa: välineitten sekä arvojen maailmassa. Välineitten maailma on kaikki se mitä näemme ja aistimme ympärillämme. Kaikki elävät olennot elävät arvojen maailmassa, joka on näkymätöntä. Arvojen maailma koostuu tunteista, tahdoista, hyvästä, pahasta, rakkaudesta ja vihasta. (Ahlman 1920, 9, 158- 159.)

Arvo käsitteenä on monimerkityksellinen ja sitä käytetään vaihtelevalla määritelmällä eri tutkimuksissa. Arvoissa on nähtävissä muutoksia kun tarkastellaan arvoja yksilö- tai ryhmätasolla. Arvotutkimuksen yksi vaikuttavimmista tutkijoista on Schwartz. Schwartzin (2005) arvoteoria tutkii arvojen ymmärrystä yksilöllistä luonteen ja kulttuurin eroja universaalisti. Arvot määritellään Schwartzin (2005) mukaan pysyviksi, mutta niiden merkitys vaihtelee päämääräksi, jotka ohjaavat yksilön tai ryhmän toimintaa. Teorian mukaan arvot ovat universaaleja eli maailmassa kaikilla on samat arvot olemassa, mutta arvot ovat vain eri järjestyksessä. (Pohjanheimo 2015, 147). Arvot ovat käsityksiä toivotuista lopputuloksista ja toimintatavoista (Pohjanheimo 2005, 239). Arveteorian mukaan tyhjiötä ei ole, vaan jotkut arvot ohjaavat aina toimintoja. (Ahlman 1920, 153; Gaus 1990, 5, 10; Pohjanheimo 2005, 239, 245; Pohjanheimo 2012, 140- 141; Schwartz 2005, 216- 217.)



Kuvio 9. Schwartzin arvoalueet

(Schwartz 1992, 14; Schwartz 2005, 222- 223; Pohjanheimo 2012, 146.)

Schwartzin (1992) tutkimuksen mukaan on löydetty ja eroteltu kymmenen eri perusarvoa, jotka ovat mahdollisia tunnistaa kaikissa yhteiskunnissa (Schwartz 2005, 217-218). Arvoalueet jäsentyvät yksittäisistä arvoista, joka on esitettyinä kuviossa yhdeksän. Vierekkäiset arvoalueet yhteensopivia, mutta vastakkaiset arvoalueet eivät ole yhteensopivia. Vastakkaisten arvojen olemassaolo samaan aikaan ei Schwartzin ajattelumallin mukaan ole mahdollista. Ympyrän ulkopuolella sijaitsee neljä ulottuvuutta: muutosvalmius ja säilyttäminen sekä itsensä ylittäminen ja itsensä korostaminen. Arvot ohjaavat päätöksentekoa sekä käyttäytymistä ja arvot voidaan asettaa tärkeysjärjestykseen. (Pohjanheimo 2012, 146- 148; Schwartz 1992, 15; Schwartz 2005, 220-223; Pohjanheimo 2005, 239.)

3.5.1 Arvot ja asenteet sosiaalisessa ympäristössä

Työhön on aina liittynyt ja liittyy ihanteita sekä perinteitä. Yksilöillä on erilaiset arvot rakenteet sekä motivaatorakenteet, jotka heijastuvat siinä työyhteisön vuorovaikutuksessa jossa työskentelee. Arvot ovat suhteellisen pysyviä, mutta ne muuttuvat hitaasti yksilön ja ryhmän kehityksen myötä. Arvojen yksi tärkeimmistä ominaisuuksista on se, että ne ohjaavat valintoja ja arviointeja. Valintojen kautta ihmisten arvot tulevat näkyviksi. Arvojen luonteeseen kuuluu, että ne voidaan asettaa tärkeysjärjestykseen suhteessa toisiinsa. Pohjanheimon (1997) tutkimuksen mukaan koulutus ja sosiaalinen asema ovat olleet merkittävämmät tekijät arvojen eriytyemisessä. (Gaus 1990; Pohjanheimo 2005, 239, 252; Pohjanheimo 2012, 141.)

Arvojen vaikutus näkyy ihmisen ympäristössä oikeudenmukaisuuden toteutumisenä. Asenteet ja arvot ohjaavat sitä miten ihmiset havaitsevat asioita ja samalla havainnot ohjaavat arvojen muodostumista. Asenteet ovat konkreettisimpia käsityksiä kuin arvot, mutta niiden vaikutus on samanlainen. Asenne on ihmisen tapa havaita ja hahmottaa ympäristöä. Asenteilla on selkeä kohde, kun taas arvot ovat yleisempi käsitys. Ihmiseltä voi löytyä tuhansia asenteita. (Mikkola 2003, 33; Pohjanheimo 2005, 239; Pohjanheimo 2012, 161- 162, 239.)

Grönroosin (2015, 479) mukaan yrityksen kulttuurilla, arvoilla ja normeilla sekä ilmapiiirillä on vaikutuksia työntekijöiden myönteiseen asennoitumiseen palvelemista

kohtaan. Kun työntekijät kokevat yrityksen toimintamallien ja palkitsemisjärjestelmien tukevan hyvän palvelun tärkeyttä, he ovat valmiimpia toimimaan palveluhenkisesti. Grönroosin mukaan yrityksen kulttuuriarvoilla on erityisen tärkeä merkitys, jotka ohjaavat työntekijöiden käytöstä sekä ajatusmaailmaa. (Grönroos 2015, 479.)

Alasuutarin (1996) tutkimuksen mukaan voidaan erottaa asiakaspalvelun ammattiryhmissä kutsumuksen (1940- 1960), ammatillisuuden (1960- luvun lopulla) ja palvelualltiuden aikakaudet (1980- luvulta eteenpäin). Kulttuuriset muutokset ovat muokanneet suhtautumista omaan työhön sekä työkavereihin ja tätä kautta rakentaneet vuorovaikutuksessa ammatti-identiteettiä. (Alasuutari 1996, 122.)

1980 -luvulla suurin asennemuutos oli, että asiakas sai nyt valita ravintolan eikä ravintola enää valinnut asiakasta. Tarjoilijoiden valta pieneni aikaisempiin vuosiin nähden ja asiakkaista alettiin kilpailemaan erilaisilla teemoilla. Eri sukupolvet käsittävät eri tavalla työntekemiseen liittyviä arvoja ja asenteita sekä suhtautuvat erilaisesti kulluttamiseen. (Sillanpää 2002, 195.)

3.5.2 Motivaation muodostuminen sosiaalisessa ympäristössä

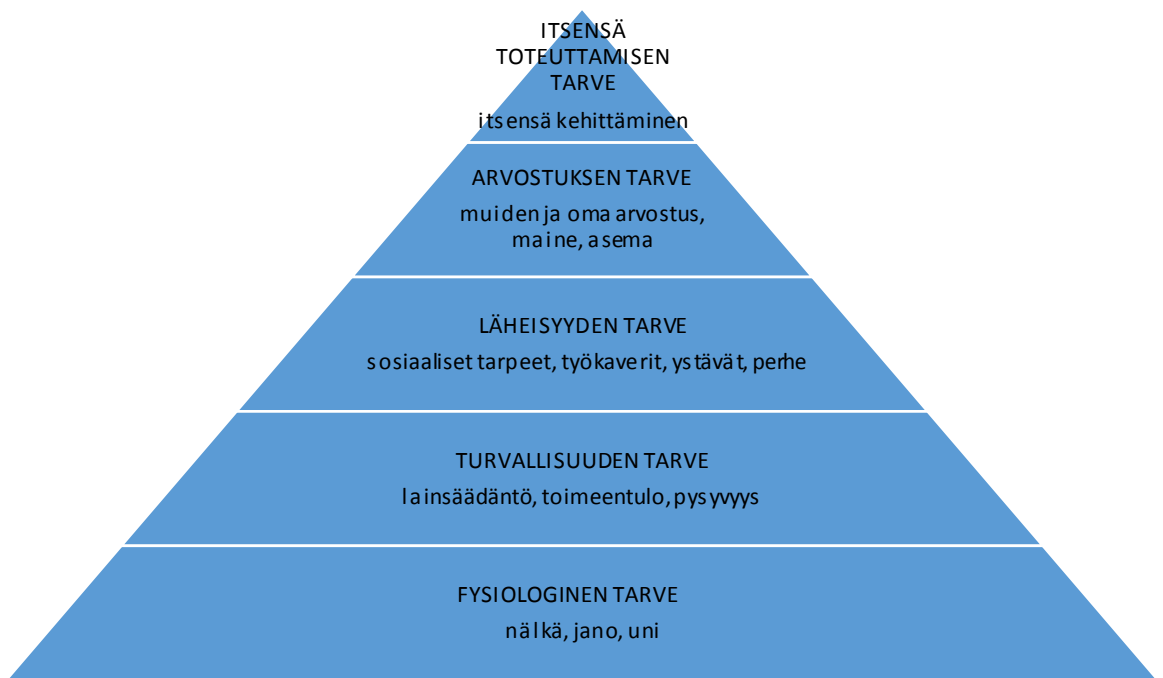
Motivaatioteorioita on olemassa useita ja yksi ehkä suosituin tällä hetkellä on Decin ja Ryanin (1980) itsemääräämisteoriat. Teorian mukaan ihminen motivoituu siitä, kun saa itse määrätä tekemisiään. Deci ja Ryan (1980) jakoivat motivaation jo 1980- luvulla sisäiseen ja ulkoiseen. Heidän teoriassa puhutaan sisäsyntyisestä motivaatiosta, jotka syntyvät tarpeista. Decin ja Ryanin (1980) mukaan ihminen tarvitsee hyvinvointiin ja työntehokkuuteen kolme asiaa. Ihmisillä pitää olla tarve, kognitiivinen toiminta sekä sosiaalinen ympäristö ympärillään. Taustalla on vaikuttamassa lisäksi ihmisen perimä ja ympäristö. Luontainen tyydytys nostaa työn tehokkuutta. Motivaatio ei ole luonteenpiirre, vaan se on vuorovaikutusprosessien tulosta muuttuvassa ympäristössä. (Deci, Koestner & Ryan 2001; Salmela-Aro & Nurmi 2017, 14; Read 2017, 19; Ryan & Deci 2000.)

Yksilö ei aina välttämättä ota valinnoissaan huomioon omia arvojaan tai sisäistä kiinnostusta sosiaalisten paineiden vaikutuksen alaisena. Yksilön valintoja voivat ohjata

tilanteen vaatimukset tai ulkoinen palkkio. Yksilöllä on tutkimusten mukaan sisäistä ja ulkoista motivaatiota. Ulkoisen motivaation tekijöinä ovat ulkoiset syyt eli raha, palkka, ylennys ja uudet työmahdollisuudet. Sisäisen motivaation tekijät liittyvät henkilökohtaisiin arvoihin, kuten esimerkiksi tyydytys hyvin tekemästä työstä sekä arvostus. Deci & Ryan (1980) aikaisemmissa tutkimuksissaan havaitsivat, että ulkoiset palkkiot voivat jopa heikentää sisäistä motivaatiota, vaikka palkkio olisikin yksilön mielestä hyvä. Pelkästään ulkoisen motivaation kautta toimiminen voi olla haitallista yksilölle, koska se voi aiheuttaa nopeammin luovuttamisen kun vastoinkäymisen tulee eteen. Yksilön hyvinvointi on heikompaa, kun hän toimii pelkästään ulkoisen motivaation pohjalta. (Deci, Koestner & Ryan 2001; Han, Kim & Kang 2017; Ryan & Deci 2000; Vasalampi 2017, 55.)

Yksi motivaatioteoria on Ecclesin ja kollegoiden (1983) odotusarvoteoria. Teoria avulla he tarkastelivat sosiokulttuurisia vaikutuksia yksilön opintoihin liittyviin päätöksiin. Odotusarvo muodostuu kahdesta osatekijästä, jotka ovat omaan osaamiseen liitetyt uskomukset eli odotukset sekä toimintaan liittyvät arvostukset. Yksilöllä sekä ympäristöllä on odotuksia, jolla on vaikutuksia minäkäsityksen syntymiseen. Tunteilla ja tunnetekijöillä on suuri merkitys yksilön motivaation muodostumisessa. (Eccles 2005; Eccles & Wigfield 1995.)

Motivaatioteorioiden klassikko ja eniten siteerattu on Maslow'n tutkimus vuodelta 1943. Motivaation ja tarpeiden yhteyttä Maslow tutki tarvehierarkia avulla.



Kuvio 10. Maslow'n tarvehierarkia

(Maslow 1954, mukailtu).

Maslow'n (1954) tarvehierarkia kuvion kymmenen (Hierarchy of needs) mukaan pyramidissa on nähtävissä alimmalla tasolla ihmisen fysiologiset perustarpeet. Pyramidin alin porras on kattavin, koska sieltä löytyy ihmiselle tärkeimmät tarpeet, jotka ovat elämän selviytymisen kannalta hänelle perusedellytyksiä. Ihmisen fysiologisia tarpeita ovat nälkä, jano ja uni. Tarjoilijan työ liittyy juuri näiden perustarpeiden tyydyttämiseen, ja sen vuoksi alaa pidetään helposti yksinkertaisena. Tarjoilijan ammatinosaamiseen ei koeta tarvitsevan paljon ammattitaitoa, kun ihmiset olettavat, että kuka vain osaa pidellä tarjotinta ja lautasta. Alalle tulee ammattitaidottomia työntekijöitä ja yrittäjiä, koska osaamisen ei katsota vaativan mitään erityistä. Varsinkin syvän laman aikana 1990-luvun alussa monet alan työttömät työntekijät perustivat ravintoloita. (Jones 2002, 1; Maslow 1954, 15- 21; Sillanpää 2002, 84.)

Pyramidin toiseksi alin taso eli turvallisuuden tarpeet kuuluvat myös ihmiset perustarpeisiin. Työ ja toimeentulo antavat uskoa elämässä pärjäämiseen ja varmuutta elämän hallitsemiseen. Maslowin (1954) mukaan ihmisen kaikki toiminta syntyy motivaatiosta ja pyramidissa pääsee ylöspäin aina kun alimman tason tarve on tyydytetty.

Fysiologisten ja turvallisuuden tarpeiden täyttymisen jälkeen ihminen voi nousta seuraavalle tasolle pyramidissa eli läheisyyden tarpeeseen. Ravintola toimii ihmiselle sosiaalisena paikkana joka ruoan ja juoman lisäksi tarjoaa juttuseuraa sekä seuraa. Sosiaaliset suhteet ovat ihmisille tärkeitä ja ravintola tarjoaa paikan tutustua uusiin ihmisiin tai jopa mahdollisuuden löytää kumppani vierelle. Ystävät ja perheet toimivat läheisyyden tarpeiden tyydyttämiseen. (Deci, E. L, Koestner, R. & Ryan, R. M. 2001; Jones 2002, 1; Maslow 1954, 15- 23; Nätkin & Kinnunen 1985, 56; Sillanpää 2002, 84.)

Läheisyyden tarpeen tyydytyksen täyttämisen jälkeen tulee toiseksi ylin porras eli arvostuksen tarve. Jokaiselle ihmisellä on tarve tulla arvostetuksi niin yksityiselämässä sekä työelämässä. Itsetunto kehittyy arvostuksen myötä ja sillä on vaikutusta työn suoritukseen sekä ammattitaidon kehittämiseen. Pyramidin ylimpänä on itsensä toteuttamisen tarve, joka on kaikkein vaikein saavutettava taso. Itsensä toteuttamisen tarpeet liittyvät henkiseen kehittymiseen ihmisenä sekä ammatissaan. (Maslow 1954, 21- 23.)

Maslowin tarvehierarkian pyramidia pystytään tarkastelemaan sekä asiakkaan, että tarjoilijan tarpeiden näkökulmasta. Asiakkaan tarpeet tulee saada tyydytettyä, mutta myös tarjoilijalla tulee olla tarpeet tyydytettyinä, jotta jaksaa palvella ja tyydyttää asiakkaan tarpeita. Tarjoilijalle nälän, janon ja unen tarpeet ovat tärkeitä, jotta jaksaa työskennellä fyysisesti ja henkisesti raskaassa työssä. Kun tarjoilijan perustarpeet ovat tyydytettyjä, niin hän pääsee seuraavalle tasolle eli puhutaan sosiaalisten tarpeiden tasosta. Sosiaalisten tarpeiden tasolla tarjoilijan työssä tapahtuu vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Vuorovaikutus toimii molempien osapuolten kannalta parhaiten kun fysiologiset tarpeet ovat tyydytettyjä.

Ongelmana nähdään asiakkaan ravintolan saapumisen, koska juuri silloin asiakkaalla usein on fysiologisten tarpeiden vajuus ja asiakas voi käyttäytyä hankalasti. Kun asiakas saa pöydän ja juoman eteen sekä tekee ruokatilauksen, vasta silloin asiakas kokee luottamuksen siitä, että hänen tarpeet tulee tyydytetyksi. Tällöin asiakas on avoimempi sosiaalisen tarpeiden täydentämiseen. Sosiaalisten tarpeiden täyttymisen jäl-

keen vasta tarjoilija pystyy luomaan asiakkaalle elämyksiä. Pyramidin kärjessä on niminomaan kyse tarjoilijan luomasta kokemuksta ja elämyksestä, jonka hän luo asiakkaalle. Näiden elämysten avulla saadaan asiakas kokemus nostettua odotusten yläpuolella ja asiakas on tyytyväinen ravintolan palveluun.

4 Narratiivinen tutkimus

4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

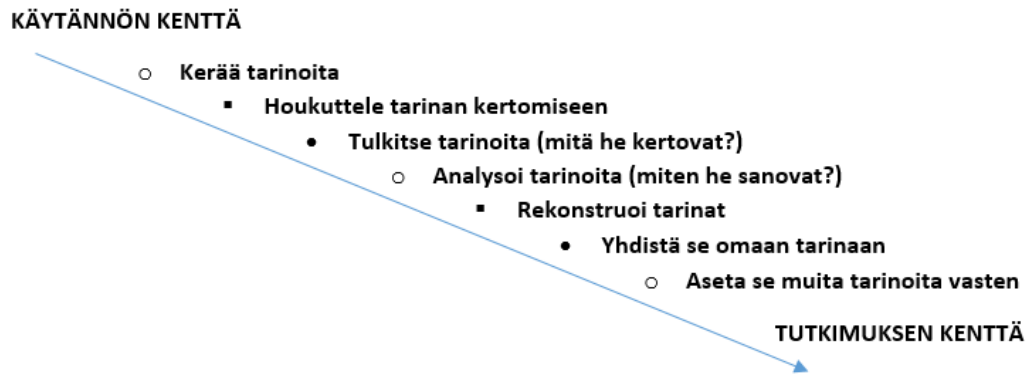
Tutkimuksen tarkoituksena on etsiä selityksiä tarjoilijan ammatin ilmiöistä ja sen arvostuksesta sosiokulttuurisesta näkökulmasta. Tutkimusongelmana on: millainen suomalaisen tarjoilijan työ on ja miten tarjoilija itse kokee ammatin arvostuksen. Tavoitteena oli kuulla mitkä tapahtumat, asenteet, uskomukset tai ilmiöt tarjoilijan työssä nousevat esille sekä saada selville tarjoilijan oma näkemys arvostuksesta ja arvostuksen muodostumisesta.

Tutkimuskysymykset:

1. Tarjoilijan työ sosiokulttuurisessa ympäristössä
2. Miten sosiokulttuurinen toiminta vaikuttaa tarjoilijan ammattiin ja arvostuksen muodostumiseen
3. Mitkä ilmiöt ovat vaikuttaneet tarjoilijan ammattiin sekä arvostukseen

Tutkimuksen tavoitteena on pystyä antamaan tuloksena teoreettinen tulkinta tarjoilijan ammatin ilmiöistä ja ammatin arvostuksesta (Tuomi & Sarajärvi 2013, 85- 86).

Narratiivinen tutkimus ei muodostu mistään selvästä eikä yhteneväisestä rakennelmasta. Se on monitieteinen ja laaja verkosto eri tyyliuuntiin, jotka ohjaavat tutkimusta. Narratiiviselle tutkimukselle on ominaista lisäksi sen laaja ja värikäs käsitteistö, jotka on mahdollista tulkita monella eri tavalla. Heikkisen (2018, 176) mukaan puhutaan metodin sijasta paremminkin tutkimusotteesta. Narratiivisen tutkimuksen ydin on kertomusten analyysi ja sen tärkein käsite on tarina. (Heikkinen 2018, 172, 176; Hänninen 2018, 189.)



Kuvio 11. Narratiivinen tutkimusprosessi

(Czarniawska 2004, mukailtu)

Narratiivinen tutkimusprosessi tässä opinnäytetyössä mukailee Czarniawska (2004, 25) esittämää kuviota, joka on esitetty kuviossa 11. Teoriaosuuden kautta kerättiin ja tutustuttiin tarinoihin liittyen tarjoilijoihin ja alan historian ilmiöihin. Tämän jälkeen toteutettiin narratiiviset haastattelut tarinan muodossa tarjoilijoille. Haastatteluista muodostuneista tarinoista analysoitiin tarinaa kokonaisuudessaan eli mitä tarjoilijat kertoivat sekä miten he kertoivat tarinansa. Ilmiöistä tehtiin luokittelua ja etsittiin yhtäläisyyksiä ja eroja teoriaosuuteen eli se yhdistettiin teorian kanssa. Näistä tarinoista muodostettiin tuloksena tarjoilijan tyyppitarina. (Czarniawska 2004, 25.)

4.2 Narratiivinen tutkimusote

Heikkisen (2018, 170) mukaan ”ihminen on olemuksellisesti kertova ihminen – homo narrans.” Tarina on yksi tulkintamuoto, joka koostuu ihmisen kokemuksesta omasta elämästään ja luonnostaan. Narratiivinen tutkimusote on luontaista ja perusteltua käyttää, kun opinnäytetyöni tarkoituksena on ymmärtää ihmistä eli tarjoilijaa sekä hänen mielipidettään ammattinsa arvostuksen muodostumisesta. (Heikkinen 2018, 170; Puusa & Juuti 2011, 31.)

Narratiivisuus sanan suomennoksina käytetään erilaisia käsitteitä. Käytetään kertonusta, tarinaa tai voidaan jopa puhua tapahtumien kulusta. Heikkisen (2018, 180)

mukaan paras suomennos käytettäväksi olisi kerronnallinen tutkimus. Kerronnallisuus sisältää aina lopputuloksen lisäksi koko tarinan kertomisen prosessin eli kyse ei ole pelkästä tarinasta. Tarina on tapahtumien kuvausta, ja siitä mitä ihmiselle on oikeasti tapahtunut. Kerronnalliseen tutkimusotteeseen liittyy erilaisia käsitteitä. Tutkimusotteeseen voi olla kyse tietämisen tavasta tai tiedon luonteesta. Sen on mahdollista kuvata tutkimusaineiston luonnetta tai aineiston analyysitapoja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 213; Heikkinen 2018, 171- 171, 176.)

Ihminen on jatkuvasti vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa ja jokainen kokemus on aina jollain tavalla merkittävä. Nämä merkittävät kokemuksena ohjailevat ihmisen ajatusta sekä hänen toimintaa. Syrjälän (2018, 268) mukaan tarinoiden kertomisen kautta itse ihminen sekä hänen koko elämänsä rakentuu osista. Ihmistä kiinnostavat tarinat ja jokainen on jo luonnollisesti tarinankertoja sekä kuuntelija. Tarinat ovat kokemuksia ja kokemukset ovat osa ihmisen ajattelua. Tarinoihin kätkeytyy aina mukaan kulttuuria, joten tarinoiden kautta meillä on mahdollisuus ymmärtää laajemmin ihmisiä ja ilmiöitä. (Kohonen 2011, 196- 197; Syrjälä 2018, 268, 275.)

Tarinassa on aina löydettävissä ja olemassa alku, keskikohta, loppu sekä ajassa etenevä juoni tapahtumista. Tapahtumat ovat tarinan tärkeimpiä kohtia ja tapahtumiin liittyy aina ihmiselle omia arvoja sekä tunteita. Tarinoissa on aina olemassa ja löydettävissä syy ja seuraussuhteita tai joskus kyse voi olla pelkästään sattumasta. (Heikkinen 2018, 174- 175, 180; Hänninen 2018, 190- 191.)

4.3 Narratiivinen haastattelu

Tavoitteena oli saada totuudenmukainen sekä monipuolinen kuva suomalaisen tarjoilijan työstä ja arvostuksesta. Tavoitteeseen pääsemisen edellytyksenä oli löytää haastatteluun tarjoilijoita, joilla olisi mahdollisimman paljon kokemusta tarjoilijan ammatista, kokemus arvostuksesta sekä tietoa ammatin ilmiöistä mahdollisimman pitkältä aikaväliltä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 85- 86.) Tarjoilijan työ nähdään läpikulkuaammattina, jolla vain nuoret pyrkivät rahoittamaan opintojaan. Uravalintana se ei ole ollut houkutteleva. Toisaalta on taas olemassa paljon niitä tarjoilijoita, jotka arvostivat ammattiaan ja ovat tehneet pitkän työuran. (Pohls 2016, 333.)

Tutkimuksen tavoitteen tarkoitukseen sopivia tarjoilijoita rajattiin kohderyhmäksi pitkän työuran tehneitä tarjoilijoita, joilla on alan ammattitaitoa hankittuna koulutuksen tai työkokemuksen kautta. Käytännössä rajausta tarkoitti suomalaisia eläkkeellä olevia tarjoilijoita, joten heistä tuli pääasiainen kohderyhmä. Toinen kohderyhmä oli Vuoden tarjoilija-kisan voittajat. Tarjoilijan ammattinimikkeen laajuuden ja siitä aiheutuvan ongelmallisuuden vuoksi rajausta koski lisäksi tarjoilijan työpaikkaa. Tarjoilijan työpaikkana on pitänyt olla hyvätasoinen ja perinteikäs ruokaravintola, jossa on ollut jo vuosien ajan ravintolatoimintaa sekä anniskeluoikeudet.

Tutkimusaineiston keräämisessä tapana käytettiin yksilöhaastattelua. Haastattelut toteutettiin kertomuksellisilla haastatteluilla eli tarinoiden kautta ja niistä muodostuivat narratiivit aineistoksi. Kertomuksellisessa haastattelussa haastateltava ja tutkija ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa ja samalla tutkijalla on mahdollisuus kerätä sekä ymmärtää mahdollisia merkittäviä sanattomia viestejä haastattelijan suunnalta. Haastattelu on paljon käytetty menetelmä, ja sen etuna pidetään joustavuutta sekä mahdollisuutta päästä tarinassa syvemmälle tasolle. Tutkijan on kuitenkin vältettävä johdattelemista ja on osattava kuunnella. Tarinan pysähtyessä tutkijan on osattava esittää kysymyksiä, jotta tarina saa jatkoa tai on osattava tehdä tarkentavia tai syventäviä kysymyksiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 188, 200, 205; Hirsjärvi & Hurme 2015, 35, 46.)

Haastattelukysymyksiä ei laadittu etukäteen ja haastattelumuoto oli hyvin lähellä syvähaastattelua. Haastattelussa haastateltavalla oli vapaus kertoa tarjoilijan työstään täysin omin sanoin sekä kertoa mitä itse halusi. (Puusa 2011, 83- 84.) Haastattelutilanne oli vapaamuotoinen ja avoin sosiaalinen vuorovaikutustilanne, joka oli lähellä keskustelua. Haastattelun alussa tutkija kertoi oman tarinansa mistä idea opinnäytetyön aiheeseen on syntynyt, miten päätyi kerronnalliseen tutkimusotteeseen ja mikä haastattelun tavoitteena on. Sen jälkeen tarjoilijaa pyydettiin kertomaan oma tarjoilijan tarinansa. (Heikkinen 2018, 170; Hirsjärvi & Hurme 2015, 35, 42, 44- 46.)

Haastattelija hankki kirjallisuudesta ja tutkimuksista teoreettisen ymmärryksen historiakatsauksen avulla tarjoilijan ammatin ja yhteiskunnan ilmiöistä, joilla oli vaikutuksia tarjoilijan työhön sekä arvostuksen muodostumiseen. Historiankatsaus oli tärkeä

apu haastatteluiden ymmärtämisessä sekä analysoimisessa. Historiakatsaus auttoi pitämään haastattelun kasassa ja tarvittaessa ohjailemaan tarinan kerronnassa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 76; Puusa 2011, 83- 84.)

Tutkija kirjoitti ylös muutamia tukikysymyksiä, joita käytettiin silloin kun haastateltavan tarina pysähtyi tai oli hankalaa aloittaa tarinaa. Tukikysymyksillä varmistettiin samalla se, että jokainen haastateltava varmasti kertoo oman näkemyksensä tarjoilijan ammatin arvostuksen tilasta. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 104.)

Tukikysymykset haastatteluihin:

- Kerro tarjoilijan työstäsi ja urastasi, miten olet päätenyt alalle?
- Miten itse arvostat tarjoilijan ammattia?
- Miten mielestäsi tarjoilijan ammattia arvostetaan?
- Miten tarjoilijan ammatin arvostusta saisi parannettua?

4.4 Haastatteluiden tekeminen

Haastattelut aloitettiin kahdella koehaastattelulla. Koehaastattelut otettiin mukaan aineistoon. Koehaastattelujen avulla saatiin varmistus siitä, että narratiivinen haastattelu oli sopiva tutkimukseen sekä tutkimuskysymyksiin. Haastatteluissa on käytössä tallentava nauhuri, joka nauhoitti kaikki haastattelut. Tarinoista oli tunnistettavissa samoja tuttuja ilmiöitä kuin teoriasta ja koehaasteltavien oli helppo tarinan muodossa kertoa tarjoilijan työstä ja omasta elämästään. Tarinan kertominen tuntui heistä luonnolliselta ja haastattelu ei sisältänyt liian hankalia tai arkaluonteisia kysymyksiä. Koehaastattelun avulla kävi selväksi se, miten paljon nauhurin olemassaolo vaikutti haastateltavaan. Nauhurin sammuttamisen jälkeen tarina jatkui vielä värikkäämpänä tarjoilija työn ilmiöistä, mutta nämä tarinat jätettiin analyysissä käyttämättä. Toinen tärkeä huomio ilmeni koehaastattelujen kautta, että on tärkeä kertoa haasteltaville, ettei heitä voida tunnistaa opinnäytetyöstä ja nauhoitettu aineisto hävitetään työn valmistumisen jälkeen. (Heikkinen 2018, 170; Hirsjärvi & Hurme 2015, 73, 76.)

Taulukko 1. Narratiiviset haastattelut

	Pvm	Haastateltava	Haastattelun kesto
1	17.5.2019	Tarjoilija, nainen, eläkkeellä	17:12
2	27.5.2019	Tarjoilija, mies, työelämässä	23:00
3	29.5.2019	Tarjoilija, nainen, eläkkeellä	28:32
4	10.6.2019	Tarjoilija, nainen, eläkkeellä	27:01
5	11.6.2019	Tarjoilija, nainen, eläkkeellä	19:06
6	1.7.2019	Tarjoilija, nainen, eläkkeellä	1:09:16
7	2.7.2019	Tarjoilija, nainen, työelämässä	17:11
8	2.7.2019	Tarjoilija, mies, työelämässä	20:24
9	2.7.2019	Tarjoilija, mies, työelämässä	33:18
10	2.7.2019	Tarjoilija, mies, työelämässä	30:15
11	2.7.2019	Tarjoilija, nainen, työelämässä	32:25
12	2.7.2019	Tarjoilija, nainen, työelämässä	59:49
13	19.8.2019	Tarjoilija, nainen, eläkkeellä	1:18:01
14	22.8.2019	Tarjoilija, mies, eläkkeellä	44:19
15	18.9.2019	Tarjoilija, nainen, työelämässä	27:08
16	18.9.2019	Tarjoilija, nainen, työelämässä	35:40

Haastatteluiden otos oli 16 tarjoilijaa (N=16). Haastateltavista viisi oli miehiä ja yksi-toista naisia. Haastateltavien sukupuolet jätettiin ilmoittamatta taulukosta anonyymi-teen varmistamiseksi. Haastattelut toteutettiin vuoden 2019 toukokuun ja syyskuun välisenä ajankohtana Turussa ja Helsingissä. Haastattelujen kestot vaihtelevat aina 17 minuutista reiluun tuntiin. Nauhoitettua aineistoa oli yhteensä yhdeksän tuntia ja 22 minuuttia. Kahdessa haastattelussa paikkana toimi haastateltavan koti ja loput haastattelut toteutettiin sovituspaikassa. Haastattelupaikkana toimi yleensä ravintola tai kahvila, jonka haastateltava sai itse valita. Haastattelun keventämiseksi tarinan kertomisen ohella nautittiin lounasta tai kahvia riippuen haastateltavasta toiveesta.

Koehaastattelussa kysyttiin ehdotuksia haastateltavista tarjoilijoista ja sitä kautta päädyttiin käyttämään lumipallo-otantaa (snowball sampling) etsiessä haastateltavia. Haastattelun jälkeen pyydettiin haastateltavaa ehdottamaan henkilöä, joka olisi so- piva tutkimuksen kohderyhmäksi. Haastateltava tarjoilija antoi puhelinnumeron seu- raavalle tarjoilijalle, jolle tutkija soitti ja pyysi lupaa haastatteluun sekä kertoi haas- tattelun luonteesta ja tavoitteesta. Lumipalloilua jatkui niin kauas kuin sen avulla

päästiin eli kuuden haastattelun verran. Kuudenteen haastatteluun lumipallo pysähtyi itsestään ja kohdejoukkoa piti miettiä uudelleen. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 59- 60; Tuomi & Sarajärvi 2013, 86.)

Ensimmäisten haastattelujen aineistosta nousi esille vahvana teemana ammattitaito. Ammattitaito johdatteli miettimään mistä löytyisi erittäin ammattitaitoisia tarjoilijoita haastattelun kohderyhmäksi. Aikaisemmista ideoista ja ajatuksista nousi esiin ”Vuoden tarjoilija”- kisat. Vuoden tarjoilija-kisojen voittajilla on vahva ammattitaito taustalla, koska kisan vaatimuksena on erittäin monipuolinen tarjoilijan ammattitaito. Tätä kautta tuli ajatus valita kohderyhmäksi näiden kisojen tarjoilijat, jotka ovat kisat voittaneet.

ELO eli Suomalaisen ruokakulttuurin edistämissätiö järjestää Vuoden tarjoilijakisoja ja säätiön kehityspäällikön avulla saatiin haastatteluun jokainen voittaja vuosilta 2013- 2019. Vuonna 2013 järjestettiin ensimmäiset kisat eli vuoden tarjoilijoita on yhteensä seitsemän kappaletta. Lumipallo-otannon kautta tuli vielä jälkikäteen kahden eläkkeellä olevan tarjoilijan yhteystiedot, jotka haastateltiin aineistoon mukaan.

Haastattelujen viimeisissä tarinoissa tarjoilijan ammatin ilmiöt alkoivat olla samoja, kuin aikaisemmissa haastatteluissa. Jokaisen tarjoilijan tarina oli tietenkin omalaatuinen ja kahta samanlaista tarinaa ei löytynyt. Ilmiöt arvostuksen takana ja tarjoilijan työssä kuitenkin pyöri samoissa aihepiireissä, joten aineisto oli tutkijan mukaan saavuttanut kylläntymisen pisteen eli saturaation. Tutkija teki jo haastatteluiden yhteydessä osittain aineiston analysointia tulkitsemalla ja tekemällä johtopäätöksiä sekä kirjaamalla tärkeitä ilmiöitä tutkimuskysymyksiensä kannalta. Viimeiset kaksi haastateltavaa eivät tuoneet enää uutta tutkimuskysymysten kannalta merkittävää tietoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 218; Tuomi & Sarajärvi 2013, 87.)

4.5 Narratiivinen analyysi

Haastatteluaineisto analysoitiin sisällönanalyysin mukaisesti. Eskolan (2018, 212) mukaan aineiston analyysit voidaan jaotella vaihtoehtoisesti aineistolähtöiseen, teoriasidonnaiseen tai teorialähtöiseen tutkimukseen. (Eskola 2018, 212.) Aineiston analyysi toteutettiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Analyysiin tuotiin tutkimuskysymyksistä sekä teoriasta yläluokat valmiina. Tarjoilijoiden tarinat olivat pääosassa analyysiä sosiaalisena kokonaisuutena. Aineiston analysointi aloitettiin jo haastatteluvaiheessa, ja kirjoitettiin samalla ylös merkittävimmän kohdat, jotka olivat nousseet jo haastatteluvaiheeksi tutkijan mielestä tärkeiksi johtolangoiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 93, 95- 97; Eskola 2018, 212.)

Tarjoilijoiden 13 haastattelua litterointiin puhtaaksi sana sanalta, lukuun ottamatta niitä yksittäisiä sanoja joista ei saanut selvää. Kolme viimeistä haastattelua litteroitiin osittain, eli vain tärkeimpien kohtien osalta. Kaikki haastattelut ovat äänitiedostona tallennettuna tietokoneelle. Normaalia pidemmät tauot tarinassa merkittiin pisteillä ja tärkeimmät naurunpurskahduksen merkittiin oikeaan kohtaan sulkumerkeillä. Tärkeimmät painotukset haastateltavan puheessa merkittiin sanojen tummennuksen avulla aineistoon.

Haastateltavat koodattiin litteroinnissa H1 - H16 sekalaiseen järjestykseen. Haastateltavien iät ja sukupuolet jätettiin pois, jotta kaikki pysyisivät anonyymeinä. Litteroinnissa käytettiin Express Scribe-nimistä ohjelmaa apuna. Litteroinnin aikana tehtiin merkintöjä ilmiöistä taulukkomuodossa, jossa oli yläluokat valmiina. Yläluokat olivat tarjoilijan työ, tarjoilijan ammatin arvostus ja tarjoilijan ammatin ilmiöt. Yläluokkien teemat otettiin tutkimuskysymyksistä. Taulukossa kaksi on esimerkki taulukosta ja sen yläluokista.

Taulukko 2. Aineiston analyysitaulukko

	TARJOILIJAN TYÖ	AMMATIN ARVOSTUS	AMMATIN ILMIÖT
H1	Tullut alalle sattumalta, ei tiennyt oikein mitä halusi. Ajautunut vain eikä huono vaihtoehto ole ollut.	Ehkä ollaan menossa siihen että asiakkaat arvostavat ja ovat valmiita maksamaan ammattitaidosta ja palvelusta.	Prosenttipalkka tuotti kateutta. Ravintola-alan ihmisen ovat oma joukko. Kaikkien nahka ei kestä tätä alaa.
H2	Koko kroppa on ollut kovilla. Fyysisesti ja henkisesti on raskas työ.	On jakautunut ammattitaidon arvostus. Heidän asiakkaat osaa arvostaa ammattitaitoa, mutta semmoiset jotka eivät käytä laadukkaan ravintolan palveluita niin ne eivät arvosta ammattia ja osaamista.	LAMA: SÄÄSTÄMISLINJA Oma perhe omisti ravintolan ja tullut siksi alalle.
H3	<u>Bolaaminen</u> Eläkkeellä, tekee vielä töitä satunnaisesti. Tai niin kauan kun pystyy ja jaksaa.	On itse ylpeä ammatistaan.	Aina puhutaan, että jotkut tarjoilijat tulivat astuneeksi sen korkin päälle vähän enemmän, niin niitä sit nipisteltiin ja olivat vähän niin kuin vapaata riistaa. SYNTINEN ALA: pappi tarina

Narratiivisia analyysimenetelmiä löytyy monia erilaisia vaihtoehtoja. Hännisen (2018, 196) mukaan analyysia pitää lähteä miettimään ensin tutkimuskysymysten avulla ja analyysi on aloitettava avoimella aineiston lukemisella, jossa mukana on vain ajatus. Analyysi aloitettiin Hännisen (2018) ajatuksen mukaan litteroinnin jälkeen kuuntelemalla kaikki aineistot ja ajatella yhdessä tarinoiden kanssa niiden sanomaa (Hänninen 2018, 196). Kaikki tarinat kuunneltiin kolmeen kertaan. Kuunteluiden jälkeen tarinoiden pääkohdat pelkistettiin aineiston analyysitaulukkoon. (Ks. taulukko 2.)

Tavoitteena oli tarinoiden avautuminen kokonaisuutena sekä tunnistaa analyysin tärkeimmät tarinat. Tarinoita ei kuunneltu vain tarinoina, vaan tarkoituksena oli tarinan antaa viedä syvälle ja saada ymmärrys siitä mitä koko tarina kertoo. Tarinoiden kuuntelemisen jälkeen ainestoa käytiin analyttisemmin läpi lukemalla tulostetuista papereista sekä tehtiin merkintöjä yläluokkien taulukkoon word-ohjelmalla. Tämän jälkeen tulostettua aineiston analyysitaulukkoa (Ks. taulukko 2.) käytiin läpi värikynillä merkiten samoja aiheita. Näistä värikynillä merkityistä aiheista nousi selvät alaluokat jotka ohjasivat tuloksien tarkastelua. Tulosten alaluokista tehtiin ajatuskartta, joka muodosti kokonaisrungon tuloksiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 219; Hänninen 2018, 196.)

Usean kuuntelun kerran jälkeen nousivat selkeästi Vuoden tarjoilija-kilpailijoiden haastattelut tärkeimmäksi lähteiksi aineistoiksi. Tarinoista muodostettiin tyyppitarina tarjoilijasta. (Czarniawska 2004, 25.) Tämän jälkeen tarkasteltiin lähemmin alaluokista muodostuneiden otsikoiden kautta tuloksia.

5 Tutkimustulokset ja tulosten tarkastelu

Tässä osiossa esitellään tutkimuksen tulokset erilaisten tarjoilijoiden tarinoiden kautta. Tutkimustulokset antavat vastauksen tutkimuskysymyksiin.

1. Tarjoilijan työ sosiokulttuurisessa ympäristössä
2. Miten sosiokulttuurinen toiminta vaikuttaa tarjoilijan ammattiin ja arvostuksen muodostumiseen
3. Mitkä ilmiöt ovat vaikuttaneet tarjoilijan ammattiin sekä arvostukseen

Yhteenvetona päätuloksista voidaan todeta, että tarjoilija näyttäytyy tarjoilijan työssään näyttelijänä asiakkaille. Tarjoilijan työ on näyttelemistä ja hänellä pitää olla tietty lavakarisma mukana jokapäiväisessään työssään. Tarjoilijan työ on laaja käsite ja monet ihmiset eivät tiedä mitä kaikkea tarjoilijan työ pitää sisällään, tai miten vaativaa työ oikeasti on. Tarjoilija ammattitaito pitää sisällään paljon erilaisia taitoja tarjoilutekniikan ja sosiaalisten taitojen lisäksi. Tarjoilijan työ on vuorovaikutusta erilaisten ihmisten kanssa sosiaalisessa kanssakäymisessä, jossa yleissivistystäkin tarvitaan. Silti tarjoilijan työ on matalapalkkaista ja ammatissa ollaan usein läpikulkumatkalla. Palkalla eivät ravintolat pysty kilpailemaan ammattitaitoisista tarjoilijoista ja ravintolan kulurakenne on haastava, koska työvuorossa tarvitaan useampaa työntekijää samanaikaisesti töissä.

Tarjoilijan työtä on leimannut historiassa huono ja epäsiiveellinen maine (Pohls 2016, 78; Sillanpää 2002, 40). Tarjoilijoiden on oletettu olevan juoppoja, koska myyvät työkseen alkoholia. Huonosta maineesta ollaan pääsemässä yli ja nykyään tarjoilijan ei enää tarvitse käydä säännöllisesti sukupuolitautiltesteissä, jotta saisi jatkaa työssään. (Ks. kuvio 6.) Tänä päivänä tarjoilijan asunnon saaminen ei ole kiinni ammatista

ja tarjoilijan työ nähdään jo oikeana työnä. (Pohls 2016, 84.) Tulosten mukaan ammattitaidottomat sekä nuoret tarjoilijat alalla ovat tällä hetkellä mahdollisia syitä, jotka voivat laskevat ammatin arvostusta asiakkaiden silmissä.

Palvelukulttuuri on muuttunut aikojen saatossa parempaan suuntaan. (Ks. kuvio 6.) Tulosten mukaan palvelun arvostus on noususuuntainen, mutta arvostusta pitäisi edelleen saada nostettua. Asiakkaat ovat alkaneet arvostamaan palvelua ja heidän odotuksensa ovat, että he saavat yhä parempaa palvelua ja kokevat elämyksiä. Tulosten mukaan tärkein asia arvostuksen muodostumisessa on tarjoilijan oma arvostus omaan ammattiaan kohtaan. Tarjoilijan pitää ensin itse arvostaa omaa ammattiaan ja sitä kautta vasta on mahdollista saada muut ihmiset arvostamaan tarjoilijan ammattia. Yksi tärkeistä asioista arvostuksen luomisessa nähtiin asiakkaan ja tarjoilijan välinen luottamus. Tarjoilijan on käytettävä kultaista pelisilmää nsä vuorovaikutustilanteissa asiakkaan kohtaamisessa palveluelämyksen luomisessa. Arvot ja asenteet muuttuvat hitaasti ja tarjoilijan on jatkettava ammattitaitoista lattiatason työtä asiakaspalvelussa arvostuksen nostattamiseksi. (Gaus 1990; Pohjanheimo 2005, 239; Pohjanheimo 2012, 141.) Ammattitaitokisat nähtiin tuloksissa yhtenä tekijänä arvostuksen nostamisessa, mutta silti se tärkein työ arvostuksen suhteen toteutetaan lattiatasolla, eli tarjoilijan perinteisessä asiakaspalvelutyössä.

Tarjoilijan ammatissa on varjopuolensa. Tarjoilijan työ on fyysisesti ja henkisesti kuormittavaa erilaisten työn ominaisuuksien vuoksi. (Haavio-Mannila 1991.) Tarjoilijan työ on vuorotyötä, yötyötä ja työtahti on vaihtuva, mutta yleisimmin työskennellään kiireessä.

Joku aamu kun mihinkään paikkaan ei satu, niin sit on kuollut. (H13)

Tarjoilija on töissä silloin, kun muilla ihmisillä on vapaata ja sen vuoksi työssä on omat vaikutuksensa sosiaaliseen elämään. Tarjoilijoiden virkistymispäivät ovat tulosten mukaan yleensä alkoholipainotteisia ja työantajat palkitsevat usein tarjoilijoita ilmaisilla alkoholijuomilla. Onneksi suunta on selkeästi muuttumassa, ja työantajat ovat alkaneet tekemään töitä tarjoilijoiden hyvinvoinnin eteen. Tärkeässä roolissa tarjoilijan työn jaksamisessa ovat terveelliset elämäntavat ja säännöllinen liikunta.

Suuntana on ollut, että työnantajat ovat alkaneet arvostamaan tarjoilijan ammattitaitoa yhä enemmän ja tiedostaneet tarjoilijan tärkeän roolin ravintolan käyntikorttina. Hyvin työssä jaksava ja mielekästä työtä tekevä tarjoilija on yritykselle kannattava. (Han, Kim & Kang 2017.)

Alkoholilainsäädäntö ja sen tuomat säädökset tarjoilijan työssä ovat olleet läsnä koko historian ajanjaksojen ajan. (Ks. kuvio 6.) Tällä hetkellä alkoholilainsäädäntö ei enää määrittele ja ohjaile tarjoilijan työtä niin vahvasti kuin ennen. (Alkoholilaki 1102/2017.) Tarjoilijan työ on lainsäädännön kannalta inhimillisempi ja vapaampaa. Maailma muuttuu kokoajan ja tarjoilijan työ elää muuttuvan maailman mukana. Tulokset osoittivat kuinka monet eläkkeellä olevat tarjoilijat jatkavat töitä edelleen, koska matalapalkkaisuuden vuoksi heidän eläke on niin pieni, että saadulla eläkkeellä on vaikea elää. Toisaalta taas eläkkeellä oleva tarjoilija on tehnyt vuosikymmenet sosiaalista ja vuorovaikutteista työtä. Syntyi tunne siitä, että eläkkeellä olevan tarjoilijan oli vaikeaa jäädä kotiinsa. Eläkkeellä oleva tarjoilijakin tuntui vielä tarvitsevan ihmisiä ja säpinää ympärilleen, jotta hän tuntee olonsa kotoisaksi. Ravintola tuntuu olevan koti niin vieraille kuin tarjoilijallekin.

5.1 Tyypitarina tarjoilijasta

Tyypillinen tarjoilijan tarina haastatteluiden perusteella alkaa siitä miten tarjoilija on tullut alalle ja miten ala on valikoitunut. Pitkän tarjoilijan uran tehneiden tyypillinen alalle tulon syy oli kutsumus alalle. Tarjoilijan työn valinta on ollut luonnollinen ja selkeä, koska vanhemmat olivat myös alalla tai omistivat ravintolan. Tarjoilijalla on jonkinasteinen alan koulutus takataskussa. Työurat olivat hengästyttävän pitkiä ja vaihtelevia, josta paistoivat läpi tarjoilijan työn moninaisuus. Miten monessa erilaisissa työpaikoissa ja työtehtävissä tarjoilija pystyykään työskentelemään. Tarjoilijan on pysyttävä ajan hengessä mukana sekä hänen pitää olla sosiaalinen ja pidettävä asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksesta olemisesta.

Haastattelut jatkuivat vauhdikkaissa ja värikkäissä tarinoissa, joita tarjoilijan työssä riittää. Tarinoissa muistettiin kertoa julkisuuden henkilöille tarjoilut ja miten nämä henkilöt tarjoilijaa kohtelivat. Suljetut kabinetit mahdollistavat tarjoilijan näkemään

kaikenlaista ilmiötä, jossa esimerkiksi ostettuun pakettiin liian usein oletettiin kuuluvan myös itse tarjoilija. Usein tarinoita väritti alkoholi ja siitä aiheutuvat ilmiöt tarjoilijan työssä. Erilaisten tarinoiden sisältä löytyivät laman vaikutukset vahvana vanhempien tarjoilijoiden muistoissa. Laman ilmiöinä nousivat esille muun muassa palkkauksen muuttuminen, työnkuvan laajeneminen ja kova kilpailu asiakkaista. Tarinoista löytyivät aikoihin sidonnaisia ilmiötä, jotka vaikuttavat koko vieraanvaraisuusalan kulttuurin sekä työnteon kulttuurin muutoksiin. Oman paikan tarinoissa sai alkoholilainsäädäntö, joka on ohjannut tarjoilijan työtä vuosien ajan. Palkka ja ammattitaito olivat tarinoiden pääosissa kaikissa tarinoissa. Palkka koettiin matalaksi, mutta silti syntyi tunne, että palkkaan oltiin tyytyväisiä tai siihen tyydyttiin.

Tarjoilijan työ on jossain määrin näyttelemistä. Tarjoilijalla pitää olla oma työpersoonana, jossa todellinen ihminen naamion takaa ei tule esille. Tarjoilijan työtä mahdollisesti helpottaa, kun saa piilottaa työpersoonan taakse ja olla erilainen ihminen kuin oikeasti on. Vasta kotona naamiot riisutaan ja esirippu laskeutuu.

Tarjoilijan ammatin arvostus on parantunut huomattavasti tai ainakin ollaan menossa oikeaan suuntaan. Asiakkaat ovat alkaneet arvostamaan ammattitaitoa yhä enemmän, mutta juuri näistä ammattitaitoisista tarjoilijoista on huutava pula. Alalla työskentelevät ammattitaidottomat ja nuoret tarjoilijat nähdään mahdollisina syinä, joilla voi olla vaikutusta asiakkaan mielikuvissa negatiivisesti arvostuksen kannalta. Tarinoiden viimeisissä kohdissa usein tarjoilija mietti omaa jatkoa tarjoilijana. Mietittiin kuinka kauan oikeasti jaksaa tehdä fyysisesti ja henkisesti raskasta työtä tai miten kauan pysyy mielenkiinto yllä. Kaikkien eläkkeellä olevien haastatteluiden perusteella tarjoilijan palkka on ollut niin pieni, että jokaisen pitää vielä eläkkeellä tehdä töitä. Silti ennen kaikki oli paremmin ja tarjoilijan työ otettiin vakavammin.

Kaikki nähtiin kuitenkin kauniimpana ennen:

Tämä haastattelu on kuin Titanicin tuho. Sä näet vaan silmissä kaikenlaista hölmöä ja tilanteita. Ja se, että sä näet kaiken sen kauneuden, joka on mennyt pois tai rikki. Samoin kuin Titanicin kauniit astiat... Jotenkin vaan kun sulla oli katteet ja hienot katteet, hopeiset vadit ja kristallit. Kaikki kaunis on tuhoutunut. (H12)

5.2 Tarjoilijan työ sosiokulttuurisessa ympäristössä

Tarinoiden mukaan haastateltavat olivat tulleet vahingossa alalle ja toisille taas alalle päätyminen oli ollut itsestäänselvyys. Jotkut päätyivät alalle sattumusten summana, kun he eivät oikein tienneet mitä alaa haluaisivat opiskella. 1980-luvulla alan koulutukset olivat lyhimpiä, mitä oli tarjolla. Joillekin pelkästään koulutuksen kesto oli ainoa syy miksi päätyi tarjoilijan koulutukseen sekä työhön. Alalle on helppoa tulla kokeilemaan eri lähtökohdista ja alalta pääsee helposti pois. Tulokset ovat samankaltaisia kuten Jonesin (2002, 1) ja Sillapään (2002, 84) esille tuomat ennakkokäsitykset alan helppoudesta. Ihmiset kokevat alan helpoksi, koska työssä on kyse ihmisten perustarpeiden tyydyttämisestä. (Jones 2002, 1; Maslow 1954; Sillanpää 2002, 84.) Haastatteluiden tulosten perusteella alalle ei voi tulla kuka tahansa silloin kun kyseessä on parempitasoinen ravintola. Tulos kertoo samalla siitä ilmiöstä, että tarjoilija pystyy alalla työskentelemään hyvin monissa erityyppisissä ravintoloissa, jonka seurauksena ihmisten mielikuvissa vääristyy tarjoilijan työn helppous. (Toimialaluokitus 2008.) Tarjoilijan työ tarinoiden perusteella ei ole helppoa kaikissa ravintoloissa, jota pystyisi ketä tahansa vain tekemään ilman koulutusta tai työkokemusta.

Pohlsin (2016, 178) mukaan tarjoilijan työ on monelle kutsumus ja juuri kutsumus työhön korvasi matalan palkan. Tarjoilijan työ on selvästi monelle tarjoilijalle kutsumusammatti sekä elämäntapa aineiston mukaan. Kaikissa tarinoissa puhuttiin tavalla tai toisella tarjoilijan työn palkasta ja tuloksien mukaan työssä on matala palkka. Aineistosta kävi ilmi se, että tarjoilijan matala palkka todellakin oli jollakin tasolla itsestäänselvyys tai siihen oli tyydyttävä. Palkka on mitä se on. Ravintolan kulurakenne oli monessa tarinassa syynä matalapalkkaisuuteen ja se oli monen mielestä ymmärrettävää. Palkkauksen suhteen koettiin vastuun olevan työnantajilla, mutta samalla tiedostettiin, ettei ravintolan pitäminen ole kultakaivos. Ravintolan liiketoiminta on kaupallista vieraanvaraisuutta, jonka toiminnan taustalla on aina rahallinen hyöty. (Lashley 2000, 12- 15.)

Tarinoista nousi esille ammattitaitoisen tarjoilijan palkkauksen ongelmat. Tarjoilijan palkka on sama koulutuksen saaneilla ja kouluttamattomilla. Tuloksista oli huomattavissa yhtäläisyyksiä siitä ajatuksesta, että kuka vaan voi tulla alalle ja oppia ammatin

työtä tekemällä. Toinen puoli tuloksista kuitenkin kertoi sen, että parempi tasoiseen ravintolaan ei voida ottaa ketä tahansa kadulta töihin tarjoilijaksi. Vaikka kyse on edelleen asiakkaan psykologisten tarpeiden tyydyttämisestä, niin huomiota kiinnitetään yhä enemmän tarjoilijan ammattitaitoon ja palvelun merkitykseen asiakkaan kokonaiskuvassa. (Jones 2002, 1; Maslow 1954; Telfer 2000, 40- 48.)

Tää on ollut mulle aikalailla kutsumusammatti. (H11)

Kyllä mä oon ollut tosi tyytyväinen vaikka ravintola-ala onkin tosi rankka ala. Että kyllä sen elannon olisi jostain helpomminkin saanut. (H6)

Mun mielestäni tarjoilijan ammatti useasti on semmoinen, että sä et nyt mitään muuta keksi, niin sitten sä päädyt tarjoilijaksi. Mun mielestä sitä asennetta pitäisi muuttaa. Kyllähän mä nyt tiedän, että se on iltatyö, ja iltatyö on rankkaa ja näin. Sitten aina jotenkin halutaan, että se viikonloppu olisi vapaa ja kaikkea muuta. Mä en itse kaipaa niitä viikonloppuvapaita. (H9)

Historian katsauksen mukaan oli hyvin yleistä, että monien tarjoilijoiden perheissä tai suvusta löytyi ihmisiä, jotka olivat samalla alalla. Muutama tarjoilija kertoi tarinoissaan syntyneen alalle ja tarjoilijaksi, koska koko perhe ja suku työskentelivät vieraanvaraisuusalalla tai omistivat ravintolan. Helven (1997) tutkimuksen mukaan lapsuus on avainasemassa kun muodostetaan käsitykset ja arvot vuorovaikutuksessa sosiaalisen ympäristön kanssa. (Helve 1997, 141). Tarinoissa tyypillisesti ravintolan omistajan perhe asui ravintolan yläkerrassa ja ravintolasali toimi heidän olohuoneenaan.

Mä oon ihan pienestä tytöstä asti kasvanut ravintolamaailmassa, et se meidän koti oli siellä. Me oltiin kokoajan siellä ravintolan puolella tai siis keittiössä. (H2)

Pohlsin (2016, 333) mukaan läpikulkualana pitävät tarjoilijat heikentävät ammatin arvostusta. Tarinoissa tarjoilijan työ nähdään edelleen läpikulkualana, jossa on nuorien helppo rahoittaa opintojaan. Ammattitaidottomia ja nuoria tarjoilijoita otetaan töihin työvoimapulan vuoksi ja nämä antavat vääristynyttä kuvaa tarjoilijan ammatista sekä ammattitaidosta. (Haavio-Mannila 1991.) Yhden tarinan mukaan tarjoilijan työ ei nähdä oikeana työnä, koska se on nuorten työ. Haastateltavan mielestä tarjoilijan

työhön pitäisi ehdottomasti saada hakeutumaan yli 40 -vuotiaita ihmisiä, jolloin olisi mahdollista, että tarjoilijan työtä alettaisiin taas nähdä oikeina aikuisten töinä.

Monellehan tämä ala on sellainen väliinputoaminen. Että menen nyt ravintola-alalle koska et tiedä mitä muuta tekisin. Oikeasti vihaan näitä töitä, mutta teen tätä kuitenkin. Mikä on sit ihan eri asia siinä mielessä, et onhan tämä aikalailla kutsumusammatti. Et sekin et kun on muitakin asiakaspalveluammatteja, et jos ei kiinnosta ravintola- ala, niin mene sitten vaikka vaatekauppaan viikkaamaan. Tai kaupan kassalle ja luultavasti tienaa paljon paremmin kuin ravintolassa työskentelemällä. Ei kukaan 15 -vuotias osaa tehdä sitä päätöstä, että mitä tekee loppuelämänsä. He ovat tehneet vain jonkun ratkaisun ja tekevät sitä jonkun aikaan, kunnes keksivät mitä he todella haluavat tehdä. (H10)

Monet ovat ohikulkumatalla tarjoilijan ammatissa. Ne on vähän semmoinen joka tosi monessa kohtaa vähän ryvettää sitä arvostusta ja luottamusta, koska ne tekee sitä työtä koska niin sanotusti kuka tahansa pystyy siihen. Mutta mun mielestä itseasiassa tarjoilijan työ on paljon vaativampaa kuin keittiötyö. Koska muun muassa noi sosiaaliset taidot ja tietyllä tavalla yleissivistys ja esimerkiksi ihan small talk- taidot. Vaikka ne eivät kuulu suomalaiseen kulttuuriin small talk varsinaisesti, mutta et sä hiljaa voi olla jos asiakas alkaa sulle juttelemaan. Et on paljon sellaisia ihan yliopistotason asioitakin, joita sun pitää tietämättä ja tietoisesti omaksua jotta sä pystyt tarjoilijana menestyksekkäästi pärjäämään. (H8)

Elämäntilanteen muuttuminen ja perheen perustaminen tarinoiden mukaan ovat tärkeässä risteyskohdassa tarjoilijan ammatissa. Monet pariskunnat työskentelevät alalla ja vuorotyössä, joten lapsen syntymisen jälkeen on luonnollista hakeutua päivätöihin. Ainakin toisen vanhemmista on mietittävä alan vaihtoa. Alanvaihdon syynä ja takana on samalla myös se, että alalla ei paljon ole olemassa työpaikkoja jossa voi työskennellä viikolla ja päivisin. Tästä syystä esimerkiksi kaupanala nähtiin hyvänä ratkaisuna, koska siellä on paremmat mahdollisuudet tehdä päivisin töitä. Teorian mukaan jo aiemminkin oli nähtävissä, että ja koti ja perhe olivat muuttuneet tärkeimmäksi tekijäksi kuin työpaikka. Hankalat työajat vaikeuttivat lastenhoidon järjestämistä. (Pohls 2016, 220.) Tarinoiden mukaan suunta on edelleen sama. Alalla ei yksinkertaisesti ole tarjota päivävuoroja niin paljon kuin iltaja- ja viikonloppuvuoroja. Asiakkaat käyttävät ravintoloita iltaisin ja viikonloppuisin eniten.

Tarjoilijan työ on muuttunut paljon vuosien varrella. Merkittävin murros tapahtui 1990 -luvulla, jolloin lama sekä alkoholipolitiikka muuttivat selvästi tarjoilijan työtä. Konkurssien myötä loputkin prosenttipalkat muutettiin kuukausipalkoiksi ja alkoi suuri kilpailu asiakkaista. (Ks. kuvio 6.) Asiakkaita yritettiin saada kyseenalaisienkin toimintojen kautta saapumaan ravintolaan ja merkittävimpiä tarjoilijan työhön liittyviä ilmiöitä olivat viihdetarjoilijoiden tuleminen sekä alastomuus. Töiden toimenkuvat laajenivat, samalla viinikassat ja vahtimestarit poistuivat ravintolan toimenkuvista. Asiakkaat saivat itse hakea baaritiskistä juoman ja kuljettaa sen pöytänsä. Ensimmäistä kertaa tarjoilijan työn historiassa oli suuri työttömyys työvoimapulan tilalla. (Pohls 2016, 310- 358; Sillanpää 2002, 210, 225.)

Eläkkeellä olevat tarjoilijat kuvasivat tarinoissaan selkeitä 1990 -luvun ilmiöitä, jolloin palkkaus muuttui prosenttipalkasta kiinteään kuukausipalkkaan ja työnkuvat laajenivat. Lama muutti ravintolat uudelleen paheellisiksi paikoiksi. Ennen kaikki oli selkeämpää, mutta toiminta muuttui sekavaksi ja välinpitämättömäksi. Laman vaikutuksesta alkoi kilpailu asiakkaista ja tarjoilijan näkökulmasta ajan ilmiöt olivat erityisen noloja sekä outoja. (Pohls 2016, 319, 365.)

Monen näköistä touhua on nähnyt ja ollut ja sit oli tää kun tuli nää stripparit. Joskus 1980 -luvulla, oli kaikennäköisiä, mä en nyt muista sen naisen nimeä mikä oli tämmöinen esiintyvä taiteilija. Sit hänellä oli näitä kahluualtaita ja sit hän siellä peseytyi siellä tanssilattialla. Olisiko-han se ollut joku Tamara tai joku semmoinen, en mä enää muista. Ja sit oli näitä miespuolisia, niillä oli vaan jotkut stringit päällä. Jossain vaiheessa oli jotain tällaistakin. Se oli mun mielestä aika noloa. Se oli noloa, mut se oli muotia. Tanssiravintolassa, ruokaravintolassa toiset söi ja toiset hinkkasivat siinä itseänsä. Se oli mun mielestä kaikkein törkeintä mitä on ollut. Hävetti ihan naisen puolesta. Sitä kesti sit jonkin aikaa, enää ei semmoisia ole. En mä edes tiedä mistä semmoinen tuli. Jostain muusta maasta varmaan se tuli meille. Taikurit ja koirat jotka tekivät temppuja. Kaikki ne olivat siihen samaan aikaan, se oli vaan se show. Ei ollut mitään musiikkia. En tiedä miten ne nyt liittyi sit tanssiravintolaan, mut jotain tehtiin. Ehkä haluttiin, et ihmiset tulisivat ravintolaan, en mä tiedä. (H12)

Oltiin yhteisprossalla, jaettiin prossat ja sillä oli iso merkitys minkä alueen sait. Asiakkaathan eivät saaneet itse liikuttaa mukiaan ja se muuttui silloin 1990 -luvulla siinä, kun keskiolut alkoi merkitsemään paljon. Siinä samassa tuli tämä, että Alko antoi luvan antaa asiakkaan siirtää sitä juomaa itse, enää ei tarvinnut viedä tarjottimella. Ja toinen, et sai

tehdä ne drinkit valmiiksi. Ennehän meil oli se jääkuppi siinä tarjottimella aina. Ja oli ne heittolasit. Sä sait tehdä Sinisen enkelin, Ampiaisen, Tom collinsin, ne sai olla valmiina. Mut kaikkiin muihin sä kysyt aina ne jäät ja jos joku vaikka halusi mitata sen annoksen, et onko siinä 4 senttiä. Aina joskus oli tällainen. Ja ruokaryöpyhän tilattiin silloin, se 3 annosta oli maksimi, niin se piti tilata silloin kun sä otit ruokaa. Se tuotiin semmoisessa lasikarahvissa ja se oli jättien päällä. Se oli hauskaa. Nykyään sä voit vetää vaikka pullollisen, ei mitään rajaa. Silloinhan piimän kanssa ei saanut tarjoilla mitään ja näitä naurettavia sääntöjä oli silloin meidän anniskeluohjelmassa. (H12)

Vanhemmat haastateltavat olivat sitä mieltä, että prosenttipalkkaus pitäisi tulla takaisin tarjoilijan työhön palkanmaksutavaksi. Kuukausipalkkana olisi pieni kiinteä palkka ja johon tulisi lisänä oman myyntinsä määrittelemä summa. Nähtiin, että palkanmaksutavan muutoksen vaikutuksesta tarjoilijat alkaisivat tekemään töitä palkansa eteen enemmän kuin tällä hetkellä. Tällä hetkellä heidän mielestään palkka tulee liian helposti ja jopa seisomalla. Monet tarinat taas viestittivät sitä, että ammattitaitoiselle ja koulutuksen käyneille tarjoilijoille pitäisi maksaa parempaa palkkaa. Tarjoilijan ammattitaito pitäisi näkyä hänen saamassaan palkassa.

Työnkuvien laajeneminen 1990 -luvulla saivat aikaiseksi samalla tarjoilijan henkisen kuormittumisen fyysisen työn lisäksi. Työmäärä ja kiire lisääntyivät, jolloin vanhempien tarjoilijoiden oli vaikea pysyä työn tahdissa. Työelämän uutta rytmiä ei kaikkien enää yksinkertaisesti jaksaneet. Vain nuoret pysyivät perässä. Työ muuttui osa-aikaiseksi ja ravintoloitsijat halusivat palkata moniosaajia. (Pohls 2016, 246, 247.)

Ihminen on Säljön (2004, 27) mukaan biologinen olento, jolla on olemassa omat fyysiset ja henkiset voimavaransa sekä niiden rajansa. Tarinoista kävi ilmi miten tarjoilijan työ on fyysisesti sekä henkisesti kuormittavaa. Työpäivät seisotaan jalkojen päällä, juostaan kiireessä ja kannetaan painavia astioita. Kiire ja asiakkaat ovat kuormittavia tarjoilijoita myös henkisellä puolella. Työ on vuorotyötä, yötyötä ja viikonlopputyötä. Asiakkaat voivat olla ikäviä ja tippiä ei välttämättä tule. (Haavio-Mannila 1991.)

Ala on raaka, mut ne kyllä jää alalle, joilla se nahka kestää sen. (H10)

Ajatellaan, että me vanhetaan sen kaksi vuotta siinä missä normi ihminen. Mut en mä tiä pitääkö se paikkansa edes. Mun mielestä me pysytään ajan hengessä ja tietenkin se on varmaan persoonasta kiinni, mutta mä en ainakaan koe sitä niin. Nykyajan nuoret eivät jaksa mitään ja menee vain sen kännykän kanssa tupakille tai paussille. Se asenne. Kun eihän me koskaan istuta. Me syödään seisaaltaan ja ei meillä ollut mitään pauseja ikinä. Nykyisin on paussit. (H12)

Sosiaaliset suhteet ovat olennainen osa tarjoilijan työtä ja työympäristöä. Tarjoilijan työssä sosiaalinen elämä voi hankaloitua, koska tarjoilija on töissä silloin kun muilla ihmisillä on vapaata. Alkoholin kanssa työskenteleminen voi ohjailta tarjoilijan omaa alkoholin käyttöä. Tarjoilijoiden ja työntekijöiden virkistäytymiset työyhteisössä tapahtuvat usein alkoholin kanssa. Työyhteisössä voi muodostua alkoholia juovien yhteenkuuluvaisuus, joka saa aikaiseksi omien yhteisöjen muodostumista. (Schivelbush 1985, 195, 239; Sulkunen, Alasuutari, Nätkin & Kinnunen 1985, 15- 16.)

Tarinoista kävi ilmi se, että alkoholin maahantuoja ja työntekijät palkitsevat tarjoilijoita alkoholin avulla. Jokainen tarjoilija ikään kuin tiedostamatta tiedostaa kaikki riskit mitä siellä ammatin takana on olemassa. Monen ammattitaitoisen tarjoilijan on väärille raiteille vienyt alkoholi ja samalla pois ammatista. Vaikka alkoholin kulutus on anniskelukulutuksen mukaan ollut laskusuuntainen (Ks. kuvio 4.), niin silti tarinoiden mukaan alkoholi näyttää vielä vahvasti omassa roolissaan ainakin itse tarjoilijalle. Työyhteisössä yhteenkuuluvuuden tunne on yksi merkittävä vuorovaikutuksellinen suhde. (Schivelbush 1985, 195, 239.)

Terveelliset elämäntavat ja hektinen ravintolatyö, niin ne eivät kulje käsi kädessä, että niin kuin päihteet ovat iso osaa arkea tänä päivänä ja on ollut sitä vuosikymmenet jo. Joitain puhdistusliikkeitä on tapahtunut, esimerkiksi lainsäädäntö on tiukentunut. Alkoholi on semmoinen joka on osa sitä myyntiä ja koulutustakin ja tietyllä tavalla ne tukkurit ja maahantuoja pitää huolen siitä, että henkilökunnalla aina virkistysiltoina on runsaasti juotavaa. Eli aika alkoholipitoista on se virkistäytymisen, niin yhdessä kuin epävirallisesti vapaa-ajalla. Alkoholi toimii tietynlaisena sosiaalisena yhdistäjänäkin. Tietyt ringit syntyvät, sosiaaliset ympyrät syntyvät juuri tuossa alkoholin ääressä useissa ravintoloissa ja sit ne ihmiset jotka eivät siihen rinkiin kuulu, niin ne ei kyllä hitsaudu siihen työyhteisön niin 100 prosenttisesti tai on iso vaara, että niin tapahtuu. Eli kyllä alkoholi on vähän semmoinen välttämätön paha tietyllä tavalla. (H8)

Ravintola- alan ihmiset ovat vähän omalaisensa piiri sillä tavalla, että ainahan he ovat käyneet omissa ravintoloissaan ja sillä tavalla viettämässä iltoja ja vähän ehkä alkoholia on käytetty. Mutta se on vähän sellainen kielletty aihe, niin se on. Kyllähän tuolla alalla se kiusaus on suuri kiusaus. Paljon näkee vanhoja työkavereita jotka alkoholi on vienyt mukanaan. (H3)

En oikein ymmärrä sellaista tapaa, et kun työvuoro loppuu niin saa juoda tietty määrä viiniä tai muuta vastaavaa. Et saa sen pari bissee tai muuta ottaa töiden jälkeen. Mä aina koen, et kaikki tuollaiset alkoholi-kannustimet on aika hassuja. Että saat juoda pari bissee työpaikan piikkiin työpäivän jälkeen ja on ollut tosi monta paikkaa, joissa ollaan käytetty alkoholia kannustimena, joka ajaa siihen, että ihmiset on päivittäin krapulassa töissä. Harvempi yritys tarjoaa ilmaisia liikuntatunteja tai käy uimassa töiden jälkeen tai joogassa joka auttaisi selkäkipuun. Se et käytetään alkoholia jonkinlaisena kannustimena, niin se aika nopeasti ajaa siihen alkoholisoitumiseen. (H10)

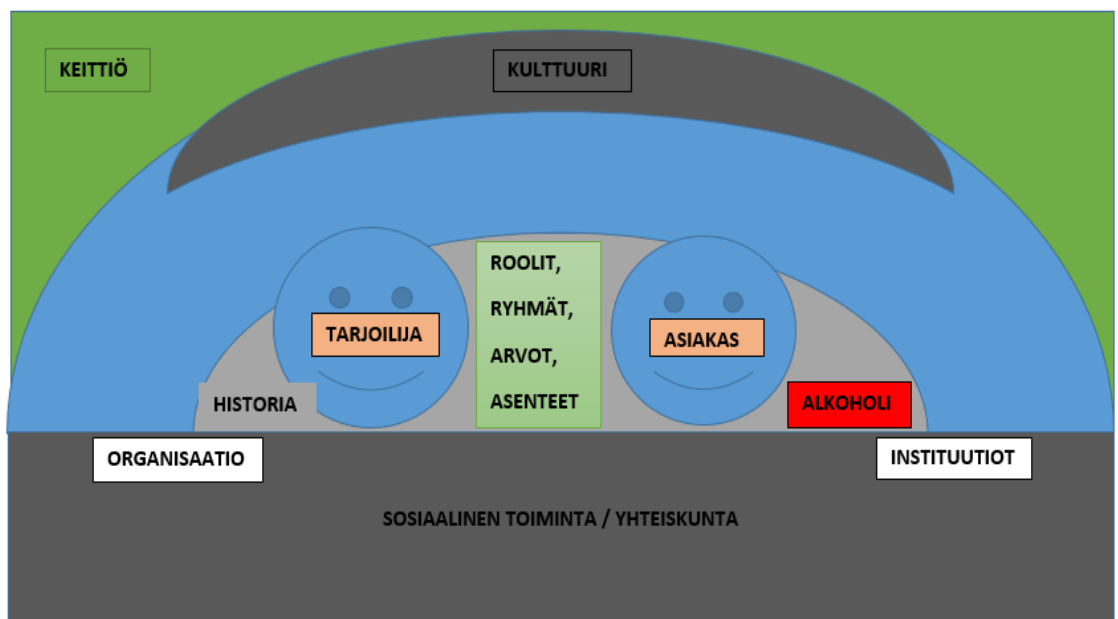
Tarjoilijalla työssään on tietynlainen rooli aina ollut jo koko historian ajan, mutta ennen rooli oli näkymättömämpi. Tarjoilija nähtiin ravintolan taustahenkilönä, jonka tehtävänä oli mahdollistaa asiakkaalle syöminen sekä juominen. (Haavio-Mannila & Snicker 1980, 97; Sulkunen 1985, 93- 93, 99.) Tarinoiden perusteella nyt tarjoilija tulee lähemmäksi asiakasta ja tarjoilijan merkitys on noussut. Tarjoilijan pitää mennä asiakkaan kanssa samalla tasolle ja puhua asiakkaan ymmärtämällä tavalla. Tarinoiden mukaan asiakkaan odotukset täytetään ja jopa ylitetään esimerkiksi opettamalla hänelle viineistä jotain uutta. Asiakkaat haluavat hyvä ruoan lisäksi hyvää ja ammattitaitoista palvelua.

Asiakkaat tulee ruoan takia, mut ne tulevat ennen kaikkea sen salin takia ja sen fiiliksen takia. Mä oon ylpee itteni puolesta et meillä käy paljon kanta- asiakkaita, ja ne on, et mennään sinne xx ravintolaan kun xx tarjoilijalla on aina jotain uutta ja hyvää viiniä. Sillä me luodaan sitä arvostusta. Se mitä me päivittäin tehdään, niin sillä me luodaan sitä arvostusta kanssa. Ja ne asiakkaat tulevat tiettyihin ravintoloihin sen takia, et se palvelu on sitä, et ne tuntevat olevansa kotona, se on se juttu. (H9)

Tarinoista nousi esille, että tarjoilijan rooli on muuttunut selvästi näytöstyylisemmäksi. Tarjoilijan työ nähdään esiintymisenä. Jokaisessa tarinassa tuli esille suoraan tai epäsuorasti, että tarjoilijan työ on näyttelemistä. Tarjoilijan rooliasu puetaan pu-

kuhuoneessa päälle ja asiakkaille ei näytetä todellista ihmistä maskin takaa. (Goffman 1971, 42, 104, 152.) Asiakas ei saa nähdä tarjoilijan huonoa päivää tai väsymystä, koska ei asiakas siitä ole valmis maksamaan. Joidenkin tarjoilijoiden mielestä työtä helpottaa piiloutuminen työpersoonan taakse ja se auttaa jaksamaan henkisesti raskaassa työssä. Yksi haastateltavista oli eri mieltä muiden kanssa. Hänen mielestään kukaan ihminen ei jaksakaan olla jotain muuta kuin millainen itse on, vaan jokaisen tarjoilijan pitäisi olla aito ihminen ja oma minä itse tarjoilijan työssään.

Tarinoista pystyttiin yhdistämään selkeästi Goffmanin (1971) ajattelumaailma ihmisten vuorovaikutuksesta ja sosiaalisten tilanteiden esittämistä teatteritermejä hyödyntäen. Samoin kuin Sulkusen, Alasuutarin, Nätkinin ja Kinnusen (1985) sekä Sillanpään (2002) mukaan ravintola on näyttämö, jossa esitetään sosiaalisia suhteita. Tarjoilijan työ on tulostenkin mukaan näyttämöllä esiintymistä. Kyseessä on esitys vieranvaraisella näyttämöllä. (Goffman 1971, 9, 12, 21; Sillanpää 2002, 56; Sulkunen, Alasuutari, Nätkin & Kinnunen 1985, 15-16.)



Kuvio 12. Malli vieraanvaraisuuden näyttämö

Tarinoiden tulosten ja Goffmanin (1971) teatterimallin yhdistymisestä syntyi malli vieraanvaraisuuden näyttämöstä, joka on esitetty kuviossa 12. Vieraanvaraisuuden näyttämöllä on ihmisillä olemassa erilaisia rooleja ja tarjoilijalla on yksi merkittävimmistä rooleista kyseisellä näyttämöllä. Haastatteluiden mukaan tarjoilijan rooli ravintolan näyttämöllä on merkittävästi kasvanut viime vuosien aikana, koska pelkkä hyvä ruoka ei enää riitä asiakkaille.

Tässä työssä sulla pitää olla lavakarismaa. Sä oot kokoajan estradilla kun sä olet asiakkaiden edessä. Tarjoilija on yrityksen käyntikortti. (H10)

Aineiston mukaan asiakkaasta haluttiin puhua vieraana eikä asiakkaana. Asiakkaalla on oma roolinsa näyttämöllä eikä hän ole vain passiivinen näytöksen katsoja. Tarjoilijan esityksellä tarkoitetaan kaikkea sitä toimintaa, joilla pyritään vaikuttamaan asiakkaaseen sekä vieraanvaraiseen palveluun. Tarjoilija ja asiakas toimivat vastavuorossa vaikutussuhteessa eli vuorovaikutuksessa keskenään. Asiakas haluaa vieraanvaraista palvelua ja rahoilleen vastinetta. Goffmanin (1971) mukaan yksi tärkeä asia näyttämöllä on kasvat ja kasvojen säilyttäminen. Sama tulos saatiin tarinoiden kautta, eli tärkein asia tarjoilijan työssä on se, että asiakkaita ei saa nolata vuorovaikutustilanteessa. Asiakkaan kasvat täytyy aina pystyä säilyttämään. (Goffman 1971, 25- 26.)

Kaiken pitää olla tosi sulavaa ja sujuvaa. Tarjoilijan työn pitää olla kivaa silmälle ja sopivaa showta. Tilanteisiin on osattava mukautua. (H15)

Parhaimmissa tapauksissa tarjoilija on nimenomaan niin kuin esiintyjä, joka ottaa ja kääntää vaikka asiakkaan huonon päivän niin kuin hyväksi päiväksi. Semmoisella rennolla otteella, mutta esiintyjä myös siinä muodossa et hänen täytyy aistia mikä se tilanne siinä pöydässä on. Et haluaako ihmiset pitäytyä aika pitkälti niin kuin omissa jutuissaan, ja keskustella omia bisneksiään vai haluavatko ne, et tarjoilija on enemmän roolinsa puolesta mukana ja kertomassa ja selittämässä. Onko tarjoilija heittävässä huumoria ja kertomassa taustoista vai onko hän hurmaamassa asiakkaita. Se on se tarjoilijan kultainen pelisilmä, mikä hänellä pitää olla. (H7)

Tarjoilijan työ on aina semmoinen tietynlainen show. Se on tavallaan ihan sama mitä itse tunnet tai koet, sul pitää olla se "tarjoilijaminä". Vaikka kaiken pitää olla aitoa ja muuta, mutta sulla voi silti olla rooli-hahmo, joka on aito. Mä itse käytän semmoista, että jos on kiire ja

paine ja niinkuin vaikea olla. Niin mä laitan päässäni soimaan jonkun sopivan biisin. Esimerkiksi ” the girl from ipanema” on oikein loistava tällainen loungebiisi, mikä auttaa ikään kuin lainehtimaan asioiden yläpuolella, eikä anna minkään häiritä. Eli tavallaan semmoinen mielikuvien mukana pitäminen. Asiakkaan ei tarvitse kaikkea tietää mitä tapahtuu ja se vähän niin kuin kuuluu siihen elämyksen luomiseen eli kiire tai rikkinäinen jääpalakone tai just loppunut joku raaka- aine tai ruoka keittiöstä ei sitä tarvitse asiakkaalle näyttää. Aina kaiken voi kaiken peittää ja tehdä paremmin tai myydä jotain parempaa tilalle. (H8)

Pitää osata vain valehdella tuotteista tosi hyvin, vaikka sä et kaikkea tietäsi. (H11)

Yhtä merkittävää roolia näyttämöllä näyttelee tulosten mukaan edelleen alkoholi. (Sulkunen, Alasuutari, Nätkin & Kinnunen 1985, 15- 16.) Alkoholi kantaa rooliasunsa kera korkeaa sosiaalista arvoa näyttämöllä. Alkoholilla on valta ja voima ohjailta sosiaalisia vuorovaikutussuhteita ja kulttuurillisia toimintoja tällä näyttämöllä. (Schivelbusch 1985, 195, 239). Tarjoilijan näkökannalta alkoholi voi aiheuttaa näyttämöllä ennalta arvaamattomia tilanteita sekä poikkeavaa käytöstä asiakkaissa. Alkoholi voi saada aikaiseksi sen, että koko näytös menee sekaisin ja vuorosanat unohtuvat. Alkoholin vuoksi näytelmä ei aina mene käsikirjoituksen mukaisesti. (Goffman 1971, 152.) Tarjoilijan roolissa on vaikea ennakoida ja harjoitella vuorosanoja ja tarinan juoni ei aina ole samanlainen. Vieraanvaraisuus pystyy muuttamaan muotoaan. Jokainen asiakas ja jokainen tapahtuma näyttämöllä on erilainen ja omalaatuinen vuorovaikutussuhde. (Brotherton & Wood 2000, 137; Lashley, Lynch & Morrison 2007.) Tulosten mukaan ammattitaito on tarjoilijan tärkein rooliasu, joka auttaa häntä selviytymään roolissaan oli kyseessä millainen tarina tahansa.

Lavastajana ja julkisivun ylläpitäjänä toimii ravintolan omistaja, joka mahdollistaa puitteet tarjoilijan työhön. Lavastaja hoitaa näyttämölle tuolit, pöydät, koneet ja koko miljöön. Asiakas maksaa ostamassaan oluessa samalla tuolista ja pöydästä vuokraa siltä ajalta kun hän viipyy näyttämöllä. (Brotherton 2013, 61.) Ravintolan näyttämölle harvoin tullaan pelkän oluen vuoksi, vaan muut ihmiset ja tarjoilija ovat usein syynä miksi ja minkä näyttämön asiakas valikoi. (Nätkin & Kinnunen 1985, 56). Tärkeintä tarjoilijan roolissa on varmistaa asiakkaan viihtyminen ja saada hänet tuntemaan, kuin hän olisi tervetullut vieras ja tuntisi olonsa kotoisaksi. Tarjoilijan merkitys asiakkaan valinnoissa tuntuu tarinoiden perusteella olevan nousussa.

*Asiakkaat eivät ole ravintolauskollisia vaan he ovat tarjoilijauskoisia.
(H14)*

Ravintolassa esitetään sosiaalisia suhteita. (Alasuutari, Nätkin & Kinnunen 1985, 15-16; Nätkin & Kinnunen 1985, 56). Sosiaaliset ja yhteiskunnalliset tekijät toimivat näyttämön perustana eli kivijalkana, ja pohjalta käsin ohjailevat askeleina minne tarjoilijan ja asiakkaan kuuluvat astua ja millaisin askelin. Isoa roolia näyttämön takahuoneessa toteuttaa keittiö eli kulisseyssä työskentelevät kokit. (Goffman 1971, 127.) Tarinoiden mukaan ruoalla on iso merkitys asiakkaalle näyttämöllä, mutta hyvä ruoka ei pelasta huonoa palvelua. Hyvällä palvelulla pystytään kuitenkin pelastamaan huonoakin ruokaa.

Historia heijastaa vaikutteita näyttämön takaseinällä peilinä. Historia ohjaa kaikkien näyttämöllä toimivien käyttäytymistä, asenteita, arvoja sekä vuorovaikutusta. (Schivelbusch 1986, 210, 257; Vilku 2015, 13, 525- 526.) Historia toimii kuiskaajana kaikille rooleissa oleville näyttelijöille. Historian kautta ihmiset peilaavat huomaamattakin omia käsityksiänsä alkoholista. (Sillanpää 2002, 142.) Kulttuuri toimii näyttämön kattona, joka pitää kasassa koko näyttämöä. Kulttuuria on olemassa aineetonta ja aineellista, mutta näyttämön katto on kuin vieraanvarainen kulttuuri. (Newman 2014, 95- 99; Schivelbusch 1986, 196, 202.) Kulttuurilliset rakenteet kannattelevat ja ohjailevat näyttämöllä tapahtuvaa kaikkea toimintaa vastavuoroisesti. Kulttuurien avulla pystytään synnyttämään hyväksyntöjä. Kokonaisuus ratkaisee näyttämöllä sen, millaiseksi asiakkaan arvostus muodostuu tarjoilijasta. Näyttämö ja siellä tapahtuva näyttös ovat ratkaisevassa asemassa alan vetovoimaisuuden ja tarjoilijan ammatin arvostuksen nostamisessa. (Newman 2014, 95- 99; Pohjanheimo 2012, 37, 154.)

Yhdessä tarinassa oltiin tarjoilijan näyttelemisestä eri mieltä. Haastateltavan mukaan tarjoilija ei jaksakaan esiintyä kauan ja esittää jotain muuta roolia kuin mitä itse on. Tarjoilijan pitää olla aito ja oma itsensä, jotta jaksaa tehdä tarjoilijan työtä. Näytteleminen koettiin kuluttavaksi.

Sä et pysty näyttelemään kauan, vaan sinun on oltava aito ja oma itsesi tarjoilijana. (H1)

5.3 Tarjoilijan ammatin arvostus

Monissa tarinoissa tuli esille, että jokaisen tarjoilijan pitäisi ensin itse arvostaa itseään, omaa työtään sekä ammattiaan, jotta hänen olisi mahdollista saada asiakkaalta arvostusta. Kaikki viestintä on aina vastavuoroista. Ihmisten välisen vuorovaikutuksen avulla välitetään tietoa ja taitoa. (Koski- Jäntti 2005, 20; Säljö 2004, 20, 88, 115, 153.) Jokaisella tarjoilijalla on mahdollisuus itse vaikuttaa muiden ihmisten arvostuksen muodostumiseen. Tarjoilijan ja asiakkaan suhteessa aina vaikuttavat yhteiskunnalliset ajatusmallit ja miellelyhtymät, josta muodostuu maine. (Lashley 2000, 15; Lashley, Lynch & Morrison 2007.)

Kyllä se ammatin arvostus lähtee tosi pitkältä meistä itsestämme. Et se, että meidän pitää arvostaa sitä omaa työtämme, niin kyl siit sit jääripäisimmätkin pikkuhiljaa alkaa ymmärtämään. Ehkä heidänkin kuuluisi sitten arvostaa sitä, jos mekin arvostetaan. (H14)

Ei kukaan muu arvosta sua, jos sä et itse arvosta itseäsi. (H10)

Scwartzin (2005) mukaan arvot ohjaavat kaikkea ihmisten toimintaa ja ne heijastuvat tarjoilijan julkisivun kautta asiakkaille. (Schwartz 2005, 220- 223; Goffman 1971, 32- 33, 37- 38.) Arvostus lähtee tulostenkin mukaan meistä itsestämme ja siitä miten me puhumme sekä näytämme ammatistamme muille ihmisille. Tarinoiden mukaan nähdään, että tarjoilijan omaa arvostusta ja itseluottamusta olisi mahdollista hankkia kouluttautumisen kautta. Tarjoilijalta pitää löytyä omaa sisäistä motivaatiota haastaa itseään ja kouluttautua lisää. Tarjoilijan perustyö nähtiin olevan tulosten mukaan työvuosien jälkeen helppoa perustyötä ja työn sisältöön sekä haasteisiin pitäisi joka isen tarjoilijan itse haastaa itseään oppimaan uutta. Tulokset kertovat samaa kuin Maslow`n (1954) tarvehierarkian pyramidin portaissa on kyse. Jokaisen tarjoilijan pitäisi pystyä nostamaan itsensä aina seuraavalle portaalle ja ylemmältä portaalta löytyy itsensä kehittämisen tarve. Kun tarjoilija pystyy nousemaan portaissa ylemmälle tasolle, hänen on mahdollista päästä ylimmälle tasolle eli hän pystyy luomaan luoda asiakkaalle elämyksiä. Aito tarjoilijan oma ammatin arvostus on mahdollista kun hänen tarpeensa tulevat tyydytetyksi ja hän pääsee ylimmälle tasolle Maslow`n portaissa.

Tarinoiden perusteella voidaan sanoa, että tarjoilijan ammatin arvostus lähtee sieltä perustyöstä eli lattiatasolta, jossa tarjoilija palvelee ja on vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Sillä perustyöllä on suurin merkitys siihen, miten asiakas muodostaa kuvaa tarjoilijan ammatista ja sen arvostuksesta. Suomalainen asiakas osaa nykypäivänä arvostaa hyvää palvelua ja osaa myös vaatia sitä, ainakin paremmissa ravintoloissa. Arvostuksen kannalta ei olla niin huonossa asemassa kuin aiemmin, mutta aina arvostusta voi kehittää ja yrittää nostaa edelleen. Arvostuksen nostamisen yhtenä tärkeänä tekijänä nousi luottamus joka täytyy syntyä asiakkaan ja tarjoilijan yhteisessä vuorovaikutustilanteessa.

Tarinoiden mukaan voidaan sanoa, että tarjoilijoiden rooli näyttelijänä on muuttunut samalla isompaan rooliin kokonaisuudessaan asiakkaan näkökulmasta. Tulosten mukaan ammattitaidolla pystytään nostamaan tarjoilijan ammatin arvostusta.

Sekin on vähän, että nykypäivänä se tuntuu, että riippuu kenen kanssa keskustelelee arvostuksesta. Kyllä meidän asiakaskunta arvostaa tosi paljon meidän työtä. Ne tietävät meidän tietotaidon ja on tyytyväisiä siihen mitä saavat ja on iloisia meidän ammattitaidosta. Mutta sellaiset asiakkaat, jotka eivät käytä laadukkaan ravintolan palveluita, niin ne eivät osaa arvostaa sitten meidän ammattia eikä meidän osaamista. Et se on tosi kurjaa... Mä uskon, että arvostus kasvaa, koska palvelu ylipäättään kasvaa. Kokoajan vähennetään tavaroiden kuluttamista ja kokoajan kulutetaan enemmän palveluita ja kokemuksia. Niin kuin se ammattitaito ja palvelun taso nostaa merkitystään. Ja ihmiset ehkä huomaa sen eron huonon ja hyvän palvelun välillä. Sitä kautta sitten ammattitaitoa ruvetaan arvostamaan enemmän, koska ollaan valmiita enemmän maksamaan siitä, että saa hyvää palvelua. (H6)

Arvostus tulee siitä, että tarjoilijoiden pitää itse arvostaa ensin omaa työtään. Siitähän se tulee. Et jos sä oot ylpeä siitä mitä sä teet, ehkä ei tarvita mitään tarjoiluohjelmia. Ohjelmissa annetaan hiukan väärä kuva. Mun mielestä pitää tehdä töitä ammattitaitonsa eteen, koska kohta kaikki tarjoilijat tulevat vuokravälitysfirminoista ja sitten ei ole enää ammattitaitoisia tarjoilijoita töissä. (H5)

Lähtökohta on se, että asiakkaan ja henkilökunnan välillä pitää olla niin kuin aito yhteys, aito välitön kommunikaatio. Pönöttämiskulttuuri, niin kuin alalla puhutaan, niin mä ymmärrän sen, että sitä ei tavallaan halua. Sitä ei pidetä modernina tapana, mut sit en tiä onko unohdettu mitä se asiakas haluaa, mikä on asiakkaan odotus? Et heitetäänkö ylä-

femmoja tai miten se asiakas suhtautuu semmoiseen liian lähelle tulevaan tarjoilijaan? Syntyykö siitä luottamusta? Luottamus on lähtökohta molemminpuoliselle arvostukselle. (H8)

Tarinoista voidaan sanoa, että työntajien arvostus ammattitaitoista tarjoilijaa kohtaan on tällä hetkellä noususuuntainen. Ammattitaitoisia ja kokeneita tarjoilijoita ei vain yksinkertaisesti ole tarjolla ja yritysten on pidettävä kiinni jo yrityksessä olevista työntekijöistä, jotka hoitavat työnsä hyvin. (Pohls 2016, 245, 398.) Työnantajat ovat valmiita panostamaan henkilökunnan koulutukseen, terveyteen sekä työssä viihtyvyyteen. Tarinoiden mukaan historiassa tarjoilijaa on arvostettu enemmän, kuin tänä päivänä. Mutta silti tällä hetkellä suunta on oikea, eli ihmisten arvostus tarjoilijan työtä kohtaan on nousemassa.

1970 -luvulla ja silloin arvostettiin tarjoilijoita enemmän. Ehkä silloin tarjoilijatkin olivat aikuisia ihmisiä ja niiden työvaatetuskin oli aivan toista. Käsiliinat roikkuivat aina tässä kädessä. Nykyään on paljon rennompaa ja se on muuttunut sellaiseen huithapelimpaan suuntaan koko työ. Tarjoilijan työ otettiin vain ennen vakavammin. (H2)

Hyvät tarjoilijat ovat kullanarvoisia, koska niillä on taitoa ja kokemusta sellaisiin asioihin, joita ei voi saada suoraan kirjasta lukemalla. (H8)

Mut onneksi nyt on sellainen vaihe, että asiakkaat itekin tietävät viineistä ja haluavat ammattitaitoisen tarjoilijan. Ja sit että tekee työnsä siten, että siitä voi olla ylpeä. Ei mennä sieltä mistä se aita on matalin. Tämä ala on vähän semmoinen, että pitäisi kokoajan jotain lukea ja opiskella. (H5)

Arvot ohjaavat tarjoilijan toimintaa sekä hänen omaa ajatustaan ammattinsa arvostuksesta. Arvot ohjaavat päätöksentekoa ja käyttäytymistä, ja arvot voidaan asettaa tärkeysjärjestykseen. (Ahlman 1920, 153; Schwartz 1992, 14.) Tarjoilijan oma asenne on tapa, jolla hän hahmottaa ympäristöään. Grönroosin (2015, 479) mukaan yrityksen kulttuurilla, arvoilla ja normeilla on vaikutus tarjoilijan myönteiseen asennoitumiseen palvelemista kohtaan ja hänen ajatusmaailmaan. Tarinoiden perusteella pystytään sanomaan, että nämä tarjoilijat olivat selvästi oikealla alalla. Tuli sellainen vaikutelma, että kaikki tarjoilijat olivat asennoituneet positiivisesti asiakkaan palvelemi-

seen ja haluavat tehdä sitä koko sydämestään. Näillä tarjoilijoilla oli selkeästi olemassa sisäistä motivaatiota ulkoisen motivaation lisäksi. (Deci, Koestner & Ryan 2001; Ryan & Deci 2000.)

Mun suuri intohimo on palvella asiakkaita. Ja mä tykkään puhua enemmänkin vieraista kuin asiakkaista, eli vieraista ja vieraanvaraisuudesta. Mulle on hyvin tärkeitä, että tuli asiakkaat sitten hyvällä tai huonolla tuulella, mutta että ne lähtisi meiltä hyvällä tuulella. Pysin tekemään kaikkeni ja ollaan ylpeitä meidän koko siitä meidän tuotteesta. Me ei puhuta pelkästään ruoasta, vaan juomasta ja siitä palveluasenteesta, että se asiakas kokisi olonsa kotoisaksi. Vähän vaikea on välillä aistia sitä mikä on liian ihmisläheistä ja tunteeeko ihmiset et ne on ylipalveltuja vai ollaanko liian etäisiä. Asiakasta pitää osata lukea. Se on kun me suomalaiset ollaan tällainen jörökansa tietyllä tavalla, että me ei olla oikein totuttu siihen et jutellaan paljon tuntemattomien kanssa. (H9)

Huipputyyppien myötä, jotka tekevät tätä täydellä sydämellä, nostetaan vielä tarjoilijoiden arvostusta. Asiakkaat tulevat usein hyvän tarjoilijan perässä sinne ravintolaan. Ja asiakkaat kulkevat ravintolasta ravintolaan jos tarjoilija vaihtaa työpaikkaa toiseen ravintolaan. (H14)

Työhön on aina liittynyt perinteitä ja ihanteita. Pohjanheimon (1997) mukaan koulutus ja sosiaalinen asema ovat merkittäviä tekijöitä arvojen luonteessa. Yksilölle on merkittävää sosiaalisen ympäristö ja niillä on vaikutuksensa hänen ajatteluun. Kaiken käytöksen perustana löytyy sosiokulttuurinen ajatusmalli. (Säljö 2004, 64, 67; Newman 2014, 21.) Tarinoiden mukaan ammattinimikkeiden muutokset ovat aiheuttaneet tarjoilijan ammattinimikkeen häpeilyn sosiaalisessa ympäristössä.

Alkumetreillä oli klassikko kun sä olit vielä tittelillä salitarjoilija. Niin tota oli vähän silleen, mikä tämä nyt on... tittelihäpeä. Et mitä sä teet? Välissä sä saatoit muotoilla sen ravintolatyöntekijäksi, mut se on tarjoilija. Kassatarjoilija. Kyllä. Mutta sehän oli tavallaan niin kuin riippuen siitä, vähä missä paikassa sä olit duunissa, niin saatoin mainita et mä oon tarjoilija. Mut sit ikään kuin ainoa syömähammas mikä mulla oli siihen, et alettiin puhumaan liksoista ja noin, niin mä olin hyvissä paikoissa duuneissa, niin mä vedin niinku 50€ tippiä illassa. Ja se oli paljon enemmän kun kavereilla, niin tota siinä sai ikään kuin sitä arvostusta takasin. Toki pääsin alalla etenemäänkin vuoropäällikön hommiin ja muihin hommiin. (H7)

Haastatteluista tuli vahvasti esiin se, että Vuoden tarjoilija-kisat ovat avainasemassa nostattamassa tarjoilijan työn arvostusta sekä samalla kisat tekevät näkyväksi miten

laaja tarjoilijan ammattitaito ja osaaminen on. Useimmille ihmisille on tullut yllätyksenä se, että tarjoilija ei olekaan vain lautasten kantaja, vaan taustalla on olemassa isompi ja vastuullisempi rooli palveluelämyksen luomisessa ja onnistumisessa. (Jones 2002, 1) Asiakaspalvelu luo erittäin paljon lisäarvoa ravintolakokemukseen. Asiakkaat eivät tule vain syömään ravintolaan, vaan he tulevat palveltavaksi.

Arvostuksen nostamisessa haastatteluissa nousi esille työnantajien rooli isossa merkityksessä. Työnantajien olisi vielä enemmän kiinnitettävä huomiota tarjoilijoiden hyvinvointiin, koska hyvinvoiva tarjoilija tuo enemmän euroja ravintolan kassaan ja tekee yrityksestä kannattavamman. Tarjoilijan työ on stressaavaa ja kiireistä asiakkaiden tarpeiden tyydyttämistä ja työhyvinvointi johtaa parempaan palvelusuoritukseen. (Han, Kim & Kang 2017; Sulkunen 1985, 94.)

Yksi mikä nostaisi tarjoilijan ammatin arvostusta, olisi ehkä se, että tarjoilija nähtäisiin ihmisenä, niin kuin työnantajien suunnasta. Eli kyllä tänä päivänä työtahti on kova ja paljon siitä kommunikaatiosta jää puuttumaan siitä asiakaspalvelusta. Kyllähän se työ maksaa, mutta ilman sitä tarjoilijan työtä ei sitä myyntiä tule. Et se kielivyönalla juokseminen on vihoviimeinen keino saada ravintolasta kannattava. (H8)

Tosi pitkällä pohjalla tarjoilijan arvostus on edelleen, mutta muutosta pitäisi tulla työnantajien suunnalta. Työnantajien pitäisi oikeasti tunnustaa se, että mikä oikeasti on hyvä salihenkilökunta tai mitä on hyvä salihenkilökunta. Ei pelkästään se, että on hyvä myymään. Vaan se, että hänellä on kiinnostusta siihen työhön ja kiinnostunut oman itsensä kehittämiseen. (H10)

Keittiön ja tarjoilijoiden välillä on ollut havaittavissa eriarvoisuutta ja kateutta läpi historian. Keittiön ja salin eriarvoisuus on haastateltavien mukaan menossa parempaan suuntaan ja yhteistyöhön kiinnitetään yhä enemmän huomiota. Molemminpuolinen arvostus on kohonnut ja tehdään yhdessä töitä asiakkaan palveluelämyksen luomisessa ja onnistumisessa. Tarjoilijat olivat historiassa alimmaisessa kastissa ja heitä verrattiin palvelijoihin. (Sulkunen 1985, 93- 95, 99.) Keittiön ja salin väliset ristiriidat jäivät Pohlsin (2016, 257) mukaan taakse jo 1980 -luvulla.

Tarinoiden perusteella aiemmin tarjoilijat ovat kohdanneet näitä eriarvoisuuden sävyttämiä tilanteita, mutta suunta on selvästi parempi tänä päivänä. Keittiöllä ja salilla

ovat olemassa omat, mutta tärkeät roolit ja saumaton yhteistyö nähdään yhä tärkeämpänä tänä päivänä. Haastateltavat olivat samaa mieltä kuin Grönroos (2015), että aineettomuus on palvelun tärkein osa. Haastattelussa tuli ilmi myös, ettei yksin maukas ruoka tarjoa asiakkaalle elämyksiä, vaan maukas ruoka ja ammattitaitoinen hyvä palvelu yhdessä. Kokit eivät pysty täyttämään tarjoilijoiden ammattitaitoa salin puolella ja tarjoilijat eivät pysty valmistamaan ruokaa sekä tarjoilemaan. Tarvitaan keittiön ja salin yhteispeleä sekä vuorovaikutusta. (Grönroos 2015, 80- 81.)

Tarinoissa tuli esille kuinka ravintolassa asiakkaan on helppo arvioida ja arvostella ruokaa, koska se on konkreettinen asia jonka asiakas näkee ja maistaa. Ruoka on palveluprosessin näkyvin osa. Palvelu itsessään esimerkiksi viinisuositus, tarjoilutekniikat ja tarjoilijan ammattitaito on näkymättömämpi osa palvelua.

Keittäjä sanoi aina: ”syökö piit vai annetaanko sioille”. Tarkoittaen si-oilla tietenkin tarjoilijoita. Se on aina se kateus mikä siellä oli ja prosenttipalkka aiheutti kateutta. Tarjoilijoiden ei tarvinnut edes välttämättä palkkaan koskea, koska elivät tipeillä vaikka kuinka kauan. Mä muistan, että mä olin aina tosi kateellinen ainakin, että voi vitsi taas tuo tarjoilija tienasi noin paljon. Kun mä olin viinikassa, niin mä sain aina saman kuukausipalkan. Oli eri hierarkia. Prosenttipalkkalaiset olivat aina oma kuppikuntansa ja oma heitä ei koskettanut työpaikan säännöt. He saivat kutoa sukkaa työaikana, koska ei tullut palkkaa siltä ajalta kun ei ollut asiakkaita. Se oli jotain 1985, kun kaikille muuttui kuukausipalkka. (H4)

On vielä suhtautumisessa parantamisen varaa keittiön ja salin kanssa. Mikä ei saisi olla kyllä niin. Ennenhän se oli niin, että kokit arvostivat enemmän itseään. Me tarjoilijat oltiin vain ruokien pöytiin kantajia. Mikä on se tosiasia, että huono palvelu ei pelasta huonoa ruokaa eikä hyvä palvelu pelasta huonoa ruokaa. Koska se on se kokonaisuus mikä ratkaisee asiakkaan mielipiteessä, että tuleeko se takasin. (H5)

Goffmanin (1971) mukaan tarjoilijalla on olemassa vakiintunut sosiaalinen rooli, jotka liittyvät ammatin asemaan sekä velvollisuuksiin. Tarinoista nousi esille tarjoilijan sosiaalinen rooli, josta on muodostunut jo valmis henkilökohtainen julkisivu. Tarjoilijan julkisivu on havaittavissa tarjoilijan ammatin maineen ja ennakkoluulojen muodossa. Tarjoilijalla tuntuu tarinoiden perusteella olevan myös itse valta valita oma julkisivunsa. (Goffman 1971, 26, 32, 37.)

Mä oon huomannut jo nuoresta asti et kuinka vähäistä ehkä se tarjoilijan ammatin arvostus on. Mulla oli poikaystävä, joka oli tosi akateemisesta perheestä. Silloin kun mä tapasin ensimmäistä kertaa poikaystäväni perheen, niin ne kysy multa, että mitä mun perhe tekee työkseen. Sitten mä kerroin, et me ollaan ravintola- alalla. ”Niin siis te teette töitä ravintolassa?” Mä vastasin, et joo. Sit se oli jotenkin semmoinen hirveä shokki sille perheelle, niin et sä oot työläisperheestä. Itse en nähnyt sitä ikinä semmoisena negatiivisena puolena. Mut heti kun juttelee semmoisten ihmisten kanssa jotka on vähän korkeammin koulutettuja, niin edelleen se, että sä oot palvelusväkeä. (H10)

Historiasta tarjoilijan maine kantoi mukanaan juopon, epärehellisen ja jopa epäsiiveellisenkin ihmisen leimaa. (Sillanpää 2002, 170.) Tarjoilijan töitä ei pidetty oikeina töinä ja usein kyseltiin mihin ammattiin tarjoilija aikoi myöhemmin hakeutua. Tarjoilijan työtä pidettiin läpikulkuammattina tai viimeisenä vaihtoehtona kun toisella alalla ei pärjätty. Haastatteluiden perusteella vahvasti ilmeni se, että aiemmin näin tosiaan on ollut. Tarinat vahvistivat väitettä siitä, että tarjoilijan piti olla juoppo, kun kerran ravintolassa työskenteli. (Pohls 2016, 78.) Nuoremmilla haastateltavilla oli selkeästi siistimpi kuva tarjoilijan työstä mikä kertoo kulttuurimuutoksista ajattelun suhteen, sekä ehkä alkoholikulttuurin suhteen. Tarjoilijan maine on puhtaampi tänä päivänä kuin ennen, mutta silti se edelleen toimii läpikulkuammattina.

Sillanpään (2002, 170, 40) mukaan ammattia ei pidetty yleisesti sopivana ja perheillä oli vaikea selittää sukulaisilleen ja tuttavilleen miksi hänen lapsensa työskenteli tarjoilijana. Bolaamisongelma (rahan tai tuotteiden varastamista työpaikalta) syntyi jo 1940 -luvulla ja työpaikkajuopottelu tuli yleiseksi alalla. Harmaa talouden käsite syntyi 1990 -luvulla. Nämä ilmiöt ovat olleet vaikuttamassa tarjoilijan ammatin maineeseen. (Pohls 2016, 78, 317, 324, 357; Sillanpää 1993, 89- 90; Sillanpää 2002, 170.)

Ei tarjoilijan ammatin arvostus mitenkään hirveän isoa ole. Mä muistan kun mä olin itse nuori ja ne yleiset sukujuhla kysymykset aina olivat. Ai sä oot tarjoilija. Mitä sä meinaat tehdä seuraavaksi? Et se, että ravintola- alaa pidetään sellaisena poikkikulkualana, mikä ei ole kenenkään semmoinen lopullinen työ. Niin kyllähän se moni jotka ovat alalla ja ketkä on kunnianhimoisia, niin eihän ne jää siihen suorittavaan tarjoilijan työhön. Vaan haetaan haasteita esimiestyöstä tai erikoistutaan johonkin muuhun tällä alalla. Mikä näkyy nyt tosi isosti, että on tosi vaikeaa saada henkilökuntaa suorittavaan työhön, koko ajan on vähemmän ja vähemmän. (H6)

Ennen vanhaa asiakas kysyi aina näin, että mitä sä teet niin kuin työksesi? Se oli se yleisin lause mitä sä kuulin. Mä sanoin monta kertaa, et luuletko sä, että kun mä olen tässä 10 tuntia juossut ja tässä metelissä. Niin meinaatko sä, että mä menisin vielä tuonne tehtaan portille vielä töihin? Milloin sä meinaat, että mä niin kuin nukkuisin? Kuvitteletko sä tosiaan, että mä ole tässä vain niin kuin seissyt. Siihen ne asiakkaat eivät oikein osanneet vastata. Tätä ei kuule enää. Nykyään ei kukaan kysy enää mitä mä teen työkseni kun ne näkevät mut ravintolassa. Ennen se oli tosi yleistä. Tai just se et jos sä olit itse ravintolassa, niin ne asiakkaat tunnistivat sut. Ne kysyivät, että kuinka sä voit olla kapakassa? Mä muistan kun mä aina käytin sitä, et pitäisikö mun mennä sinne tehtaan portille kun sä olet siellä töissä. Et miten mä poikkean. Enkö mäkin voisi tulla ravintolaan. Enhän mä olen nyt töissä, enkä mä töissä tanssi. Mä tulin tänne niin kuin säkin eli tanssimaan ja viettämään aikaa kavereiden kanssa. Se oli kauheata silloin, et miten ravintolassa töissä oleva voi olla ravintolassa asiakkaana. Nykyisin kukaan ei enää ihmettele sitä asiaa. (H12)

Tarjoilijan työtä on leimannut historiassa prostituoidun maine. 1800-luvulla tarjoilijan piti käydä kuukausittain sukupuolitauteistestissä, jotta sai jatkaa työntekoa. (Ks. kuvio 6.) Ala on aina ollut naisvaltainen ja historiassa miesasiakas flirttailullaan varmistti alkoholin tarjoilemisen hänelle. (Sulkunen 1985, 93- 95, 99.) Vanhempien tarjoilijoiden tarinoissa oli selkeästi nähtävillä tämä maine historiasta. Tarinoiden mukaan pidettiin itsestäänselvyytenä, että kabinetin varaukseen kuuluivat koko paketti tarjoilijoihin. Ahdistelu ja koskettelu tuntuivat olevan vuosia sitten normaalia käytäntöä. Tarinoiden mukaan asiakkaiden toiminta on selkeästi puhdistunut ja enää ei sellaista ole niin vahvasti nähtävissä enää.

Tarjoilijat ovat juoppoja ja huoria ja tuota ehkä no luultavasti monet ravintolatyöntekijä käyttäkin alkoholia. Oliko ennen vanhaa jossain merimieskuppiloissa, niin ehkä tarjoilijat ovat myyneet muutakin kuin sitä olutta. Jostain tämmöisestäähän se varmaan juontaa. (H5)

Aina puhutaan et jotkut tarjoilijat tuli astuneeksi sen korkin päälle vähän enemmän, niin niitä sit nipisteltiin ja ne oli vähän niin kuin vapaariistaa. (H3)

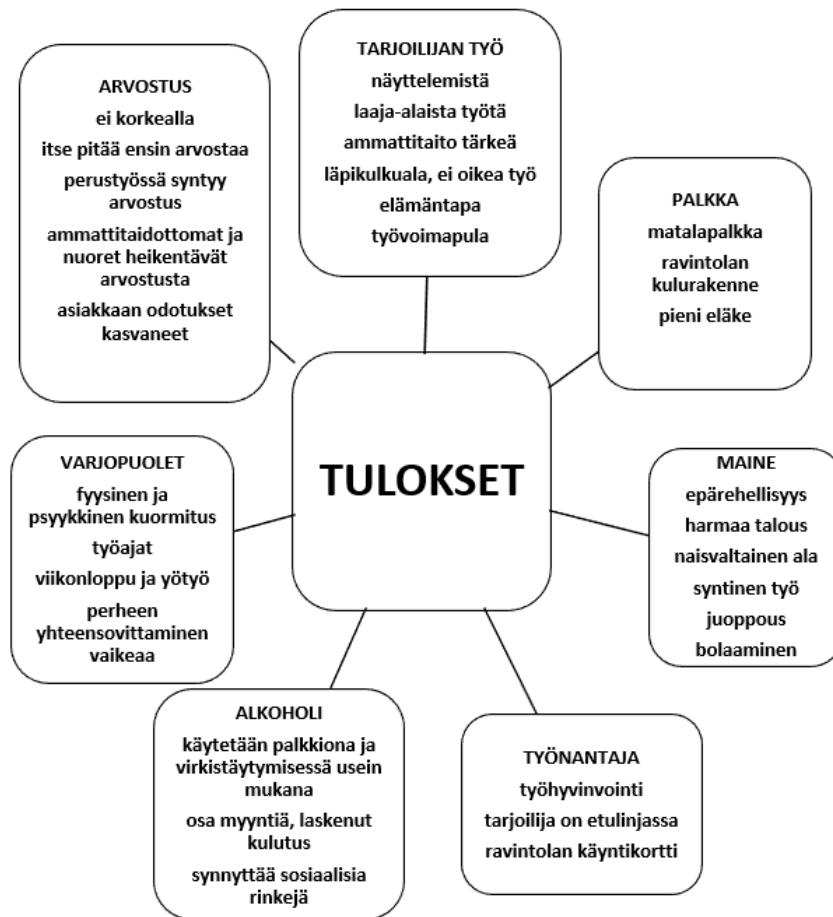
1970-luvulla oli jo tyyli, että ravintolatyöntekijöitä ei tunnettu kuin vain kapakassa. Jos ne asiakkaat eivät mahtuneet sisään ravintolaan, niin sit me oltiin niin parhaita kavereita heille. Sit ne tiesi meidän nimet ja kaikki. Mut ei se paljon auttanut. Mut sit oli jotain harvinaisia korkea-

arvoisia ihmisiä, jotka olivat jo jotain, niin ne nostivat hattua. Ne saattoi tervehtiä vaikka oma rouva oli vieressä. Mä vieläkin muistan yhden ihmisen lämmöllä, joka aina sanoi: ei saa tyttöä kiusata ja tilatkaa kaikki nyt yhtä aikaan. Hän oli aina henkilökunnan puolella. Hän oli yksi tämmöinen harvinaisuus, hän nosti hattua ja oli uskomaton herrasmies. Kaikki kysy, että miten sä tommoisen tunnet, ja mä sanoin et se on mun asiakas. Mut näitä oli aika harvoin. Si taas toinen ääripää, kun oli kemut ja yks päällikkö jolla oli vieraita. Niin se tokas, et en mä tietäis noista keitään naista joka lähtisi mukaan viihdyttämään noita hänen vieraitaan. Vai lähtisinkö minä? Sit mä katsoin sitä päällikköä vähän aikaan, ja kysyin, et mitä sä oikein kuvittelet. Et mistä minä tiedän. Vaikka hyvin tiesin ne muutamat muijat, mut se oli musta maailman tökeröin ja ikinä ei ole niin tökeröä, mut se oli humalassa. Se tuli seuraavana päivänä pyytämään anteeksi. Mut se, et ihminen jota passattiin tosi useasti, niin se tekee tuollaisen liikkeen. (H12)

Kun mä työskentelin hotellin ravintolassa, niin aina ne äijät kuittiin laittoi kato hotellihuoneen numeroita. Et voit sit ku pääset töistä niin tulla kato. Ne olivat kaikki sellaisia vanhoja äijiä. Itse olin sellainen 20-vuotias. Että näitä tarjouksia kyllä tuli ja jotkut tarjoilijat lähti mukaan. Mä en koskaan harrastanut tällaisia. Nyt se on poistunut kyllä, mutta en tiedä onko se sen takia kun on itse vanhentunut. (H12)

6 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuulla ja ymmärtää suomalaisen tarjoilijan ammattia sosiokulttuurisen ympäristön vaikutuksen alaisena. Tarkoituksena oli myös saada selville mitkä tekijät, tapahtumat tai toiminnot ovat vaikuttaneet tarjoilijan ammatin arvostukseen viimeisten 40 -vuoden aikana. Keskeiset tutkimuskysymykset tässä työssä olivat: millainen on tarjoilijan työ sosiokulttuurisessa ympäristössä, miten sosiokulttuurinen toiminta vaikuttaa tarjoilijan ammattiin ja arvostuksen muodostumiseen ja mitkä ilmiöt ovat vaikuttaneet tarjoilijan ammattiin sekä arvostukseen. Tutkimus rajattiin hyvätasoiseen ruokaravintolaan, jossa on anniskeluoikeudet.



Kuvio 13. Ajatuskartta päätuloksista

Tutkimuksen päätuloksista tehtiin ensimmäiseksi ajatuskartta, jonka avulla jäsennettiin päätulokset. Ajatuskartta päätuloksista on esitetty kuviossa 13. Ajatuskartta toimi apuna muodostaessa tulosten runkoa sekä tulosten tarkastelemisessa.

Tutkimuksen tuloksena saatiin, että tarjoilijan työ on näyttelemistä ja esiintymistä asiakkaille. Goffmanin (1971) lähestymistapa, jonka mukaan yksilö näyttäytyy työelämän tavallisissa tilanteissa roolihenkilönä muille ihmiselle tuli esille tutkimuksen tuloksissa. Tarjoilija on vastavuoroisessa vaikutussuhteessa näyttämöllä asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa. Tarjoilijalla on oma olemassa oleva roolihahmo ja maski, jonka takana todellinen ihminen ei näyttäydy asiakkaalle. Kaiken pitää olla tarjoilijan työssä aitoa, mutta tarjoilija itse pystyy piiloutumaan maskin taakse. Tulosten mu-

kaan joitain tarjoilijoita tuntui auttavan työssään roolihahmo, jonka kautta saa esittää jotain muuta kuin itse on. Yhden tarjoilijan mielestä kukaan ei jaksaa kauan esiintyä ja olla jotain muuta kuin aito oma itsensä. Voiko läpikulkuammattin yhtenä syynä olla juuri näytteleminen? Kaikille ei sovi näytteleminen ja jokaisella on varmasti olemassa rajat minne asti jaksaa näytellä jotain muuta kuin oikeasti on. Näytteleminen voi olla pidemmän päälle raskasta, jos ei saa olla aito ihminen omine tunteineen. Ehkä tarjoilijan maskin takana toinen puoli on aitoa ja toinen puoli on väritettyä.

Tutkimuksen tuloksena syntyi malli vieraanvaraisuuden näyttämö. (Ks. kuvio 12.) Tarjoilija työskentelee vieraanvaraisuuden näyttämöllä, jossa esitetään sosiaalisia suhteita. Tulosten mukaan tarjoilijalla on nykypäivänä yhä merkittävämpi rooli näyttämöllä aikaisimpiin vuosiin verrattuna. Grönroosin (2015) esittämä viestintäkehä (Ks. kuvio 7.) oli tuloksissa selvästi havaittavissa. Kokemukset hyvästä palvelusta ohjaavat asiakasta tekemään valintoja minne vieraanvaraisuuden näyttämölle hän seuraavaksi astuu. Asiakkaat eivät enää tule pelkästään hyvän ruoan perässä näyttämölle, vaan he tulevat sosiaalisten suhteiden ja vieraanvaraisen palvelun perässä kodinomaiseen paikkaan. Asiakkaat eivät ole enää pelkästään paikkauskaisia, vaan he voivat olla lisäksi tarjoilijauskollisia.

Tulosten mukaan alkoholi näyttelee vieläkin tänä päivänä merkittävää roolia vieraanvaraisuuden näyttämöllä. Alkoholilla on mahdollisuudet vaikuttaa asiakkaan sekä tarjoilijan vuorosanoihin näyttämöllä. Kuten Sillanpää (2002) ja Vilkuna (2015) kirjoitti tutkimuksissaan kulttuurin ohjailevan ihmisten käsityksiä ja suhtautumista alkoholiin. Tulosten mukaan työyhteisössä syntyy edelleen kulttuureja ja sosiaalisia ympyröitä, joita alkoholilla on mahdollisuus ohjailta. Alkoholi on pakollinen paha vieraanvaraisuuden näyttämöllä ja jokainen tarjoilija tiedostamattaan tiedostaa alkoholin aiheuttamat varjopuolet ammatissaan. Ammattitaito on tarjoilijan tärkein rooliasu, jonka avulla hänellä on mahdollisuudet saada esitys menemään käsikirjoituksen mukaisesti häiriötekijöistä riippumatta.

Sulkusen (1985) mukaan tarjoilija on taustahenkilö, joka mahdollistaa kaiken syömis- ja juomisen ravintolassa. Tarjoilija on etäinen ja näkymätön henkilö. Haavio-Manilan & Snickerin (1980) tutkimuksen mukaan tarjoilijan tehtävä on nälän, janon ja

humaltumishalun tyydyttäminen. Tutkimuksen tuloksien mukaan tarjoilijan rooli on nykypäivänä merkittävämpi ja laajempi kuin aikaisemmat määritelmät. Tarjoilija on yrityksen käyntikortti, joka työskentelee asiakkaiden silmien edessä. Asiakkaat odottavat ja osaavat arvostaa ammattitaitoista palvelua. Tulosten mukaan asiakkaat ovat alkaneet ymmärtämään palvelun merkityksen elämysten luomisessa. Pelkkä hyvä ruoka ei enää riitä, vaan se tarvitsee parikseen ammattitaitoisen tarjoilijan joka pystyy tuomaan ja esittelemään kokon intohimoa asiakkaalle. Tutkimuksen tuloksena selvisi, että tarjoilijan työ on laaja-alaista eikä missään nimessä yksinkertaista, jota jokainen ihminen pystyisi tekemään. Tarjoilijalta vaaditaan monia taitoja ja yksi merkittävin niistä on vuorovaikutustaidot. Tarjoilijalta vaaditaan vahvoja sosiaalisia taitoja, koska työ on hyvin pitkälle kommunikaatiota. Sosiaalisten taitojen lisäksi vaaditaan tarjoilutekniikan osaamista ja alkoholijuomien osaamista.

Tarjoilijan työ on osa läpikulkualaa, mutta hyvä tarjoilija ja alasta kiinnostunut pääsee etenemään alalla yleensä nopeallakin aikataululla. Ammattitaitoisia tarjoilijoita ei ole tarjolla ja tarjoilijan työhön pitää palkata ammattitaidottomia. Syntyy kuvitelma, että kuka tahansa voi tätä työtä tehdä eikä se ole vaikeaa. (Jones 2002, 1.) Työn tekemisen vaikeuden määrittelee ravintola jossa tarjoilija työskentelee. Ravintoloiden laajuus ja eri tasoisuus hämärtää asiakkaan ymmärrystä tarjoilijan työn helppoudesta. (Maslow 1954) Tutkimuksen mukaan tarjoilijan työ ei kuitenkaan sovi kaikille ja työ ei ole missään nimessä helppoa. Helppoa on toimia pelkkänä lautastenkantajana, mutta tarjoilijan työ on paljon muutakin kuin lautastenkantoa. Vuoden tarjoilija-kisat nähtiin yhtenä merkittävänä tekijänä jonka avulla voidaan saada ihmiselle tietoa siitä, mitä kaikkea tarjoilijan työ pitää sisällään ja millaisia taitoja tarjoilija työssään tarvitsee.

Tulosten mukaan tarjoilijan työ on usein kutsumusammatti. Osalle se oli elämäntapa, josta oli vaikea lähteä eläkkeelle. Osa tarjoilijoista oli tullut alalle vahingossa, kun eivät oikein tienneet mitä haluaisivat työkseen tehdä. Tutkimuksen tulos on samanlainen kuin Pohls (2016) ja Sillanpää (2002) ovat saaneet. Tarjoilijan työhön on joko suuri kutsumus tai sitten alalle tullaan vahingossa tai epäonnistumisien jälkeen tullaan alaa kokeilemaan. Alalle on helppo tulla ja sieltä pääsee helposti pois. Monelle tarjoilijan työ on toisen ammatin opintojen rahoittamista. Kun valmistutaan halutulle

alalle, niin tarjoilijan työ jää kovapalkkaisemman työn alle. Tästä syystä tarjoilijan työtä pidetään pelkästään läpikulkuammattina, eikä oikein työnä. Perheen perustaminen tulosten mukaan nähtiin lisäksi yhtenä isona vaikuttavana tekijänä, miksi alalta pitää vaihtaa pois toiselle alalle. Ravintolatyön ja perheen sovittaminen yhteen on hankalaa työaikojen vuoksi. Tuloksista selvisi se, että myös puoliset työskentelevät usein samalla alalla. Tämä tulos vahvistaa Pohlsn (2016) ja Sillanpään (2002) ajatusta siitä, että ravintola-alan työntekijät ovat omanlainen piirinsä, ja vain samalla alalla työskentelevä voi ymmärtää tarjoilijan elämäntapaa.

Tutkimuksen tulokset tukevat Haavio-Mannilan (1991) tutkimusta ammatin varjo-puolista. Tarjoilijan työ on edelleen vauhdikasta ja fyysinen kunto on oltava hyvä. Ala koettiin tutkimuksen tulosten mukaan fyysisesti ja henkisesti raskaaksi työksi kiireen keskellä. Tarinoissa oli kaikissa läsnä miten kädet, polvet tai selkä reistailevat ja omasta kunnosta on pidettävä huolta. Tutkimuksen tuloksista saatiin sama vastaus kuin Han, Kim & Kang (2017) olivat tutkineet, että tarjoilijan hyvinvointi johtaa hyvään palvelusuoritukseen ja sitä kautta ravintolan tulokseen. Hyvinvoiva tarjoilija on kannattava työntekijä työnantajalle.

Tulosten mukaan työnantajan rooli nähtiin suuressa merkityksessä tarjoilijan työhön liittyvissä asioissa sekä arvostuksen nostamiseen liittyvissä ilmiöissä. Työnantajan toivottiin näkevän tarjoilija ihmisenä, jolla on olemassa omat rajalliset voimavaransa. Työnantajalla on kädessään kaikki mahdolliset narut, joita ohjailemalla pystyttäisiin tarjoilijan työssäjaksamista sekä viihtymistä kohentaa. Tulosten mukaan osa työnantajista ovatkin alkaneet kiinnittämään tarjoilijoiden hyvinvointiin enemmän huomiota. Työnantajat ovat erilaisin keinoin pyrkineet mahdollistamaan tarjoilijan elämäntilanteeseen liittyviä muutoksia.

Tulokset myös kertovat, että työnantajat ovat alkaneet ymmärtämään hyvinvoivan tarjoilijan merkityksen työpaikassa ja ovat alkaneet panostamaan työssä viihtymiseen. Yhtenä osasyynä nähtiin lisäksi, se että työntekijöiden markkinoiden vuoksi ei yksinkertaisesti ole henkilökuntaa tarjolla jota työnantajat voisivat palkata. Suurin

osa työnhakijoista ei hallitse suomenkielentaitoa, joka vaikeuttaa heidän palkkaamista tarjoilijan työhön. Työnantajat ovat ymmärtäneet, että ammattitaitoisista ja hyvin työnsä hoitavista työntekijöistä kannattaa pitää kiinni.

Toinen puoli tuloksista edelleen kertoi ikävämpää tulosta eli työntekijän palkitsemista ja virkistäytymistä ilmaisen alkoholin avustuksella. Olisiko työnantajien jo aika miettiä mitkä vaikutukset työntekijän virkistäytymisellä alkoholin välityksellä ovat? Pitäisikö virkistäytyminen olla jotain millä työntekijä voisi pitää fyysistä kuntoa paremmin yllä, koska fyysisellä kunnolla on iso merkitys tarjoilijan työssä? Fyysisen kunnan tukemista sekä virkistäytymistä voisi olla esimerkiksi joogatunti, rentoutus, kuntosali tai kylpylälippu. Olisiko mahdollista, että alkoholin maahantuojat voisivat palkita tarjoilijoita vaikka ulkomaanmatkoilla tai muilla matkoilla esimerkiksi alkoholin valmistustehtaille tai viinitiloille, jossa tarjoilijat pystyisivät kasvattamaan ammattitaitoaan? Yhtenä keinona haastattelun perusteella nähtiin se, että tarjoilija pystyy palautumaan työstään paremmin, jos hänelle annetaan kolme vapaata päivää viikossa. Tarjoilija tekee töitä neljä päivää viikossa, jotka ovat pitkiä ja näin mahdollistaa kolme vapaata päivää sekä työtunnit pysyvät samassa kuin normaalina työviikkona.

Tarjoilijan ammattitaidon arvostus ovat tulosten mukaan hieman noususuuntaista kohderyhmän mukaan. Tutkimuksen rajauksessa oli kyseessä paremman tasoiset ruokaravintolat. Kyseisissä ravintoloissa oli normaalina käytäntönä se, että ruoka- eikä juomalistoja ei ole ollenkaan olemassa, vaan tarjoilijan tehtävänä on kertoa ja myydä kaikki tuotteet asiakkaalle. Asiakkaat osaavat jo tänä päivänä arvostaa tarjoilijan ammattitaitoa ja ovat valmiita maksamaan hyvästä ja asiantuntevasta palvelusta. Tulosten mukaan tarjoilijan ammatin arvostus lähtee ensisijaisesti jokaisesta tarjoilijasta itsestään. Jokaisen tarjoilijan pitää ensin itse arvostaa itseään ja omaa ammattiaan, jotta voi saada asiakkaan arvostuksen puolelleen.

Arvostuksen nostamisen kannalta nähtiin tärkeäksi tarjoilijan konkreettinen työ asiakaspalvelussa. Jokaisella tarjoilijalla on omassa työssään mahdollisuus vaikuttaa arvostuksen kohentamiseen oman ammattitaidon kautta. Vaikka ammattitaitoisia tarjoilijoita arvostetaan yhä enemmän nykyään, silti asiakkaiden arvostuksen muodostumisessa on olemassa harhakuvia tarjoilijan työstä. Ongelmalliseksi työn laajuuden ja

sisällön ymmärtämisessä tekee se, että asiakas näkee vain pienen jäävuorenhuipun kaikesta siitä tarjoilijan työstä ja hänen työn vaatimista tietotaidoista asiakaspalvelutilanteessa. Työn takana on valtavasti toimintoja ja osaamista, jotka eivät ole edes konkreettisesti näkyviä.

Sillanpään (2002) tutkimuksen mukaan tarjoilijan työtä on leimannut juoppous, siivettömyys ja epärehellisyys historiassa. Ihmisten oletusten mukaan tarjoilijan täytyi olla juoppo, koska työskenteli paikassa jossa myytiin alkoholia. Alkoholi tarjoilijan työssä on edelleen yksi leima jota kantavat ja haastatteluiden perusteella kuningas alkoholi on edelleen alalla näkyvässä roolissa. Alkoholin kanssa työskennellään ja se on osa tarjoilijan vapaa-ajan virkistäytymistä. Alkoholi näyttäytyy tulosten mukaan työpaikan sosiaalisten suhteiden ja yhteisöjen rakentajana. Alkoholilla näyttää olevan edelleen olemassa sosiaalista arvoa. (Schivelbush 1985, 195, 239.) Tulosten mukaan työyhteisön ringeistä voi jäädä ulkopuolelle, jos ei itse käytä alkoholia.

Tulosten mukaan tarjoilijan maine on paljon parempi kuin se oli historiassa. Vuosia sitten oli vielä Sillanpään (2002) esittämiä leimoja tarjoilija sai kantaa, mutta tänä päivänä niistä on jo hieman päästy pois. Tarjoilijan työn maine ei värity enää niin epäsiiveellisistä asioista, kuin se historiassa värittyi. Luottamus nähtiin tulosten mukaan yhtenä tärkeänä asiana asiakkaan ja tarjoilijan välillä, joka nähtiin nostavan tarjoilijan ammatin arvostusta. Tulosten perusteella tarjoilijat pitivät itse tärkeänä asiana sitä, että asiakas saa kaiken mitä hänelle on luvattu ja vähän enemmän. Pohlsn (2016) ja Sillanpään (1993) mukaan 1940 -luvulla tarjoilijat yrittivät humalaisille seurueille tuoda huomattavasti suurempia laskuja. Tarinoissa pidettiin tärkeänä sitä, että laskussa asiakasta ei saa odottaa minkäänlainen yllätys. Tulosten perusteella tuntuu edelleen olevan näkyvissä ammatin varjopuolien kantamaa taakkaa luottamuksen suhteen. Epärehellisyyden epäilykset voivat antaa omat vaikutuksensa siihen miksi arvostus ei ole niin korkealla tarjoilijan ammatissa, kuin se voisi olla.

Alan matala palkka nähtiin tuloksissa yhtenä tekijänä miksi tarjoilijan ammatin arvostus ei ole niin korkealla. Matalapalkkaisuus tuntui olevan kaikille itsestäänselvyys ja samoin kun Pohls (2016) mukaan tarjoilijan kutsumus ammattiin jollain tasolla ehkä korvasi työn matalan palkan. Työntajat eivät ravintolan kulurakenteen vuoksi pysty

palkkojen avulla kilpailemaan työntekijöistä. Tarjoilijan työssä toimitaan kaupallisella vieraanvaraisuusalalla joka ohjaa kaikkea työntekijöihinkin liittyviä päätöksiä ja toimintaa. Toiminnan pitää olla kannattavaa, jotta tarjoilijalle on töitä. Pääkaupunkiseudulla palkat olivat noususuuntaisia tällä hetkellä työvoimapulan ja ammattitaitoisten tarjoilijoiden huonon saatavuuden vuoksi. (Brotherton & Wood 2000, 137; Jones 2002, 1.)

Tarjoilijan työ on laaja-alainen ja juuri tämä antaa oman vaikutteensa tarjoilijan ammattiin sekä sen arvostuksen muodostumiseen. Laaja-alaisuuden vuoksi lisäksi tarjoilijan koulutukseenkin kannattaisi kiinnittää huomiota. Olisiko tarjoilijan koulutukseen mahdollisuus tehdä erilaisia portaita, jotka mahdollistaisivat ja antaisivat valmiudet työskentelyyn erityyppisissä ravintoloissa? Nykyisen kolmen vuoden sijaan perustarjoilijan tutkinto voisi olla kaksivuotinen, joka antaisi valmiudet perustason työhön esimerkiksi lounastarjoiluun. Loput ammattitaidon opetuksesta olisi mahdollista itse räätälöidä ja suorittaa missä vaiheessa vain työuraansa, kun haluaisi edetä urallaan eri ammattitaitotason ravintoloihin. Tutkimuksen mukaan tarjoilijan perustyö nähtiin olevan työvuosien jälkeen helppoa perustyötä ja jokaisen tarjoilijan pitäisi haastaa itseään kehittämään ammattitaitoaan. Ammattitaidon koulutusportaiden avulla voisi olla mahdollista pitää tarjoilijan työn mielenkiintoisena ja mahdollista helposti etenemistä kohti uusia haasteita.

Lisäksi ammattitaitoisen tarjoilijan palkkaukseen kannattaisi kiinnittää huomiota. Ei ole kenenkään etu, että ammattitaidottomat tarjoilijat saavat samaa taulukkopalkkaa kuin koulutetut ammattitaitoiset tarjoilijat. Mahdollisten uudistettujen koulutusportaiden avulla voitaisiin saada palkkaukseenkin portaita ammattitaidon mukaan. Se voisi olla yksi avustava tekijä selkiyttämässä alaa asiakkaiden silmissä sekä mahdollistaisi tarjoilijan ammatin arvostuksen nostamisesta. Palkkauksen ja koulutuksen portaat voisivat olla yksi mahdollinen tekijä millä saataisiin tarjoilijan työn ammattitaitovaatimuksia ja työn laajuutta muiden ihmisten tietoisuuteen.

Tulosten mukaan nähtiin, että nuoret ja ammattitaidottomat tarjoilijat alalla ovat edelleen mahdollisia arvostukseen ja maineeseen negatiivisesti vaikuttavia tekijöitä. Ammatin maineella on oma vaikutuksensa ihmisten mielikuvissa ja alan valinnassa.

Tällä hetkellä on pula ammattitaitoisista tarjoilijoista ja puhutaan työntekijöiden markkinoista. Tulosten mukaan suuntana voi olla mahdollisesti se, että olemme riippuvaisia ulkomailta tulevista työntekijöistä? Ajatus tulevasta mietityttää kielitaidon vuoksi. Tällä hetkellä keittiöissä työkielenä on jo englanti, mutta asiakaspalvelussa on vielä työn saannin kriteerinä suomenkielen taito.

Yhteenvetona voidaan todeta, että tarjoilijan ammatin arvostuksen muodostumiseen vaikuttavia tekijöitä on paljon. Tekijöitä on olemassa yhteiskunnallisissa ajatusmallissa, uskomuksissa, kulttuurillisissa tekijöissä, uskonnoissa, motiiveissa sekä miellelyhtymissä. (Lashley 2000, 15; Lashley & Morrison 2007.) Asenteet ja arvot ohjaavat isossa roolissa sitä miten ihmiset arvostavat tarjoilijan työtä. Asenteet muuttuvat hitaasti ja jokaisella tarjoilijalla on mahdollisuus jokapäiväisessä työssään itse olla vaikuttamassa arvostuksen muodostumiseen. Jokaisen tarjoilijan pitää itse ensin arvostaa omaa ammattiaan, jotta arvostusta on mahdollista nostaa asiakkaiden silmissä. Yksi merkittävin muutos arvostuksen nostamisessa oli saada ihmiselle ymmärrys siitä mitä tarjoilijan työ oikeasti on ja mitä kaikkea osaamista se pitää sisällään. Tarjoilijan työ ei missään nimessä ole helppoa kuin ihmiset ehkä luulevat. Arvostuksen taustalla löytyy ilmiöitä tarjoilijan työn takaa. Tarjoilijan työssä arvostusta ja vetovoimaisuutta heikentää työn matala palkka, työajat, työympäristö, fyysisesti ja henkisesti raskas työ. Näitä on vaikea muuttaa tarjoilijan työssä. Vielä on paljon tehtävää tarjoilijan työn arvostuksen nostamisessa esimerkiksi työolojen ja palkkauksen suhteen. Näiden osalta vastuu on työntantajalla. (Pohjanheimo 2005, 239.)

Alkoholin anniskelukulutus on ollut laskusuunnassa useamman vuoden aikana. (Ks. kuvio 4.) Ravintola on muuttanut viimeisten vuosien aikana muotoaan sosiaalisten suhteiden luomisen kannalta. Yhtenä ilmiönä nähtiin sosiaalinen media, joka on tullut kilpailijaksi ravintolalle. Ravintolaan tultiin ennen etsimään kumppania ja löytämään seuraa, koska ei ollut älypuhelimia. Nykyiset sukupolvet etsivät sosiaalisen median kautta seuraa ja sopivat tapaamisia. Tinderit ja muut sovellukset ovat siis vahvasti tällä hetkellä mahdollisia syitä, jotka vaikuttavat nuorten ravintolakulttuuriin. Maailma on muuttunut ja tulee muuttumaan, tarjoilijan työnkin pitäisi pystyä muuttumaan maailman mukana.

6.1 Tutkimuksen luotettavuus

Narratiivisessa tutkimusta arvioitaessa kysymys on siitä miten ”totuus” ymmärretään. Kertomukset ovat omanlaista laatua totuudesta ja kyseessä on jokaisen tarjoilijan oma henkilökohtainen kokemus. Kertomukset ovat laajempia kokonaisuuksia, eivät vain informaatiota. Uskottavuus on yksi arviointikriteeri ja koko haastattelutilanne on otettava huomioon. Kyseessä on ihmisen eli tarjoilijan oma kokemus arvostuksesta, sekä siitä mitä mieltä hän on muiden ihmisten arvostuksesta omaa ammattiaan kohtaan. (Aaltio & Puusa 2011, 163.)

Systemaattista tiedonhakua on käytetty kehyksenä teoriapohjaa tutkiessa ja kirjoittaessa. Tarkoituksena oli löytää elämänkertoja liittyen ravintola-alaan ja ravintolan omia tarinoita kirjaston tietokannoista. Tarkoituksena oli tutkia suomalaisen tarjoilijan ammattia ja sen arvostusta, joten tietoa haettiin suomalaisista ravintola-alaan liittyvistä tutkimuksista. Työn luotettavuutta lisää 40 sivuinen historiakatsaus tarjoilijan työstä ja yhteiskunnan ilmiöistä, jotka ovat vaikuttaneet tarjoilijan työhön. Historian katsauksesta syntyi 40 sivuinen tutkimus, jota ei ole liitetty kokonaisuudessaan tähän työhön. Historiakatsaus on tiivistettynä kuvioon kuusi aikajanan muodossa. (Ks. kuvio 6.)

Teoriapohjan tekemisen vaiheessa syntyi huomio kirjallisuuden perusteella, että tarjoilijoista oli melko vähäisesti tietoa saatavilla ja itse tarjoilijoita oli harvoin tutkittu. Opinnäytetyön teoriaa tehdessä luettiin useampia elämäntarinoita ravintola-alan henkilöistä, joista haettiin mainintoja tarjoilijoista. Laajoista teoksista löytyi lyhyitä tarinoita tarjoilijoista. Tarinat kertoivat usein ravintolan pitäjistä, kokeista sekä muista ravintola-alan tärkeistä henkilöistä, mutta tarjoilijat puuttuivat tai esiintyivät muutaman sivun maininnoilla. Nämä elämäntarinat sekä tarjoilijoiden tarinoiden puuttuminen synnytti kipinän tutkimuksen narratiivisesta otteesta. Narratiivisen haastattelun avulla haluttiin kuulla ammattitaitoisia tarjoilijoita sekä pitkään työelämässä olleita eläkkeellä olevia tarjoilijoita. Tutkimuksen tarkoituksena on saada tarjoilijan oma tarina kuuluvaksi sekä muiden ihmisten luettaviksi. Tarinan kautta ihmiset ymmärtävät elämää ja ihmiselle on luonnollista kerronnallinen ajattelu. Ihmistä

kiinnostavat tarinat ja jokainen on jo luonnollisesti tarinankertoja sekä kuuntelija. (Heikkinen 2018, 176.)

Tutkimus oli narratiivinen eli kerronnallinen tutkimus, jonka tarkoituksena oli saada kuulumaan tarjoilijan oma ääni ja jokainen haastateltava sai kertoa oman tarinan omasta todellisesta elämästään tarjoilijana. Hirsjärvi, Remes & Sajavaaran (2007, 213) mukaan narratiivisuudella tarkoitetaan lähestymistapaa, jossa kertomus auttaa ihmistä ymmärtämään paremmin omaa elämäänsä ja kertomuksen kautta elämän tapahtumat löytävät merkityksen. Tarjoilija kertoo oman elämän tapahtumista tarinan ja nämä tapahtumat ovat tarinan keskeisimmät materiaalit opinnäytetyötä varten. Tarjoilija sai kertoa itselle sopivan mittaisen ja tarinanpätkän elämästään ja siitä syntyy merkityksellinen kokonaisuus, jonka sisällä on aina olemassa tunteita ja arvoja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 213; Hänninen 2018, 190.)

Narratiivisen tutkimuksen tuloksena syntyi tyyppitarina suomalaisesta tarjoilijasta. Tämän jälkeen tulosten tarkastelussa käytiin läpi tärkeimpien alaluokkien avulla tarinoiden tuloksia. Viimeisessä tulosten osassa tuloksista muodostettiin tarjoilijan tarina, joka on yhdistelmä kaikista 16 haastatellusta tarjoilijasta ja heidän kertomuksistaan. Tunnistamattomana pysyminen oli tärkeä tieto monelle ja jopa muutaman haastatteluun osallistumisen edellytys. Kaikista värikkäimmät tarinat, jotka liittyivät paikkaan, ihmiseen tai ravintolaan on jätetty tarinasta pois.

Tutkimuksen luotettavuuden katsotaan lisääntyneen sen päätöksen vuoksi, että haastateltavat eivät ole tunnistettavissa tarinoista. Tunnistamattomuuden lupaus tutkijalta ennen haastattelua sai tarjoilijat avautumaan ja kertomaan ikävimmistäkin alan ilmiöistä. Tunnistamattomuus antoi mahdollisuuden tarjoilijan kertoa oma rehellinen mielipiteestään ammatin arvostuksesta, siitä mitä itse ajattelee ja miten koee muiden ihmisten ajattelevan.

Toisaalta taas tämän työn tuloksena syntynyt tyyppitarina jättää kerrottujen tarinoiden värikkäimmät yksityiskohdat piiloon, jota olisivat olleet erittäin mielenkiintoisia kirjoittaa ja tuoda esille. Narratiivisen analyysissä analyysiä ei tutkija voi saadakaan täysin läpinäkyväksi. Analyysi tapahtui pääasiallisesti tutkijan omassa

ajatuksessaan ja kokemuksessaan mitä haastattelut hänelle synnytti. Analyysiä tehdessä toteutettu taulukko (Ks. taulukko 2.) tekee näkyvämmäksi miten analyysi on tehty. (Hänninen 2018, 204.)

Työn luotettavuutta lisää se, että haastateltavilla tarjoilijoilla oli kaikilla pitkä ura takana ja paljon kokemusta tarjoilijan työstä ja sen muutoksista. Heille oli muodostunut mielikuva tarjoilijan ammatin arvostuksesta vuosien ajalta. Ensimmäiset tarjoilijat haastatteluun rajattiin siten, että he olivat tehneet tarjoilijan töitä jo 1980 -luvulla. Tulokseksi tutkimuksesta saatiin tarina tarjoilijasta ja se on oma tulkinta totuudesta. Tarina puhuttelee aina lukijaa omalla tavallaan ja eri tunnetasoilla. Sama tarina voidaan tuntea eri tavoin ja voiko kukaan määritellä onko tarina totta tai epätosi. (Kohonen 2011, 197.)

6.2 Ehdotukset jatkotutkimukselle

Naistarjoilijoiden ja naisasiakkaiden välisistä ristiriidoista olisi kiinnostava tehdä lisätutkimusta. Ilmiö nousi useammassa teoksessa esille. Syntyi tunne, että naispuoliset asiakkaat arvostivat miestarjoilijoita enemmän kuin naistarjoilijoita.

Tarjoilijan työ on naisvaltainen ja tuntui olevan jopa itsestäänselvyys, että naistarjoilijalle maksettiin huonompaa palkkaa kuin miestarjoilijalle. Eikä kukaan kyseenalaistanut sitä. (Pohls 2016, 22, 59; Sillanpää 2002, 72.) Lisäksi mies- ja naistarjoilijoiden arvostukset ovat olleet selvästi erilaisia. Työnantajat halusivat miestarjoilijoita töihin, mutta miehet vierastivat tarjoilijan työtä, koska he leimautuivat helposti homoseksuaaleiksi. (Sillanpää 2002, 72.) Tutkimuksessa voitaisiin etsiä ilmiön taustalla olevia syitä siitä miksi miestarjoilijoita arvostetaan enemmän kuin naistarjoilijoita.

Yksi mahdollinen jatkotutkimus tälle työlle olisi toteuttaa haastattelut tarjoilijalle joka työskentelee eri tasoisessa ravintolassa kuin tämä kohderyhmä. Yksi vaihtoehto olisi kuulla asiakkaiden mielipide tarjoilijan ammatin arvostuksesta.

Lähteet

Aaltio, I. & Puusa, A. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Julkaisussa Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Toim. A. Puusa & P. Juuti. Vantaa: Hansaprint.

Ahlman, E. 1920. Arvojen ja välineitten maailma. Eettillis-idealistinen maailmantarkastelukoe. Helsinki: Tietosanakirja-osakeyhtiön kirjapaino.

Ahokas, J., Honkatukia, J., Lehmus, M., Niemi, J., Simola, A. & Tamminen, S. 2015. Työvoiman tarve Suomen taloudessa vuosina 2015–2030. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. ATT-tutkimukset. Helsinki.

Alanen, R. 2000. Vygotsky, Van Lier ja kielenoppiminen: sosiokulttuurinen viitekehys kielellisen tietoisuuden ja vieraan kielen oppimisen tutkimuksessa. Julkaisussa Kielikoulussa—kieli koulussa. Toim. P. Kalaja & L. Nieminen. Jyväskylän yliopisto. AFinLAN vuosikirja 2000. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja. Jyväskylä. 58, 95–120. Viitattu 28.4.2019.

Alasuutari, P. 1985. Vapaavuoron tikkakerho. Julkaisussa: Lähiöravintola. Toim. P. Sulkunen, P. Alasuutari, R. Nätkin & M. Kinnunen. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Alasuutari, P. 1996. Toinen tasavalta. Suomi 1946- 1994. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.

Alkoholilaki 1102/2017. Laki alkoholista. Annettu 28.12.2017. Viim. muutos 15.08.2018. Viitattu 4.11.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20171102>

Ammattibarometri. 2019. Työllistymisen näkymät eri ammateissa. Viitattu 29.4.2019. <https://www.ammattibarometri.fi/kartta2.asp?vuosi=19i&ammattikoodi=5131&kieli=fi>

Ammattiluokitus. 2010. Verkkojulkaisu. Tilastokeskus. Viitattu 30.4.2019.
<https://www.tilastokeskus.fi/meta/luokitukset/ammatti/001-2010/index.html>

Asetus majoitus- ja ravitsemisliikkeistä 727/1991. Annettu 19.4.1991. Viitattu 14.11.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1991/19910727>

Bronfenner, U. & Ceci, S. J. 1994. Nature-nurture Reconceptualized in development Perspective: A Bioecological Model. *Psychological Review*.

Brotherton, B. 1999. Towards a definitive view of the nature of hospitality and hospitality management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11, 4, 165- 173. Viitattu 19.5.2019. <https://janet.finna.fi/>, Proquest. <https://search-proquest-com.ezproxy.jamk.fi:2443/docview/33026825>

Brotherton, B. 2013. Hospitality and hospitality management. Julkaisussa *Key Concepts in Hospitality Management*. Toim. R.C. Wood. SAGE key concept. UK: MPG Printgroup.

Brotherton, B. & Wood, R. C. 2000. Hospitality and hospitality management. Julkaisussa *In search of hospitality*. Toim. C. Lashley & A. Morrison. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Brotherton, B. & Wood, R. C. 2008. The nature meaning of "hospitality". Julkaisussa *The SAGE Handbook of Hospitality management*. Toim. B. Brotherton & R. C. Wood.

Catani, J. 2014. *Syömään vai drinkille? Suomalaista ravintolakulttuuria*. Keuruu: Otava Kirjapaino.

Czarniawska, B. 2004. *Narratives in Social Science Research*. Lontoo: SAGE Publications.

Deci, E. L, Koestner, R. & Ryan, R. M. 2001. Extrinsic Rewards and Intrinsic Motivation in Education: Reconsidered Once Again. *Review of Educational research*, 71, 1, 1-27. Viitattu 18.5.2019.

Derrida, J. 2002. *Acts of religion*. Toim. G. Anidjar. USA: Routledge.

Duncan, T., Scott, D. G. & Baum, T. 2013. The mobilities of hospitality work: An exploration of issues and debates. *Annals of Tourism Research*, 41, 1-19. Viitattu 2.5.2019.

Eccles, J. S. 2005. Subjective task value and the Eccles et al. model of achievement-related choices. Julkaisussa *Handbook of competence ja motivation*. Toim. A. J. Elliot & C. S. Dweck. New York: Guilford.

Eccles, J. S. & Wigfield, A. 1995. In *The Mind of actor: The structure of Adolescents' Achievement task values and Expectancy-related beliefs*. *Personality and social psychology bulletin*, 21, 3, 215- 225. SAGE Social Science Collections. Viitattu 6.7.2019.

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2006. *Palvelut 2020. Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa*. Loppuraportti. Viitattu 4.11.2019.

Eskola, J. 2018. *Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: laadullinen aineiston analyysi vaihe vaiheelta*. Julkaisussa *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. 5., uudistettu ja täydennetty painos. Toim. R. Valli. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Gaus, G. F. 1990. *Value and Justification. The Foundations of Liberal Theory*. Cambridge: Cambridge University Press. Viitattu 29.4.2019.

Gellerfelt, M. & Haglundh, G. 1997. *Restaurangliv*. Värnamo: Fälths Tryckeri.

Goffman, E. 1971. *Arkielämän rooli. Oikeille jäljille rooliviidakossa*. Suomentanut Erkki Puranen englanninkielisestä teoksesta *The presentation of self in everyday life*. Porvoo: Werner Söderström.

- Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Suomentanut Maarit Tillman englanninkielisestä alkuteoksesta *Service Management and Marketing, Customer Management in Service Competition*. 5 p. Vantaa: Hansaprint.
- Haavio-Mannila, E. 1991. Naiset ja miehet työelämässä. Julkaisussa *Työ ja ihminen. Työympäristötutkimuksen aikakauskirja*, 3.
- Haavio-Mannila, E. & Snicker, R. 1980. *Päivätanssit*. Juva: WSOY.
- Hakkarainen, K., Lonka, K. & Lipponen, L. 2005. Tutkiva oppiminen: Järki, tunteet ja kulttuuri oppimisen sytyttäjinä. Juva: WSOY.
- Han, S.J., Kim, W. G. & Kang, S. 2017. Effect of restaurant manager emotional intelligence and support on front-of-house employees' job satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29, 11, 2807- 2825. Viitattu 5.5.2019. <https://www-emeraldinsight-com.ezproxy.jamk.fi:2443/doi/pdfplus/10.1108/IJCHM-11-2015-0641>
- Hautamäki, T. 1992. Kannat vaan tuoppia pöytään. Käsityksiä tarjoilijan työstä. Tampereen yliopisto. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos, tutkimuksia Sarja A, nro 25. Tampere: Jäljennepalvelu.
- Heikkinen, H. L. T. 2018. Kerronnallinen tutkimus. Julkaisussa *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. 5., uudistettu ja täydennetty painos. Toim. R. Valli. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Helve, H. 1997. Nuorten muuttuvat arvo ja maailmankuva. Julkaisussa: *Arvot, maailmankuvat, sukupuoli*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirn, S. 2007. *Huvia ja herkkuja. Helsinkiläistä hotelli- ja ravintolaelämää ennen itsenäisyyden aikaa*. Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Hänninen, V. 2018. Julkaisussa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5., uudistettu ja täydennetty painos. Toim. R. Valli. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Jones, P. 2002. Introduction to Hospitality Operations. An indispensable guide to the industry. 2nd edition. Lontoo: YHT Ltd.

Jääskeläinen, M. & Virtanen, S. 2019. Alkoholijuomien kulutus 2018. THL, Tilastoraportti 7, 2019. Viitattu 4.11.2019. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138186/Tr17_19_sv.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Kahlos, H. Ostajaintarkkailun aika alkoholipolitiikassa. Julkaisussa Alkoholien vuosisata. Suomalaisten alkoholiolojen käännteitä 1900 -luvulla. Toim. M. Peltonen, K. Kilpiö & H. Kuusi. Helsinki: Hakapaino.

Kinnunen, M. 1985. Perinteen ainekset- työväen kulttuuri, lähiö ja alkoholipolitiikka. Julkaisussa: Lähiöravintola. Toim. P. Sulkunen, P. Alasuutari, R. Nätkin & M. Kinnunen. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Kohonen, E. 2011. Narratiivisuus–vähän hyödynnetty lähestymistapa kauppatieteellisessä tutkimuksessa. Julkaisussa Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Toim. A. Puusa & P. Juuti. Vantaa: Hansaprint.

Koski-Jännes, A. 2005. Biologinen, sosiaalinen ja Vygotski. Julkaisussa Arvot, moraali ja yhteiskunta. Sosiaalipsykologisia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Toim. A-M. Pirttilä- Backman, M. Ahokas, L. Myyry & S. Lähteenoja. Tampere: Tammer- Paino.

Lashley, C. 2000. Towards a theoretical understanding. Julkaisussa In search of hospitality. Toim. C. Lashley & A. Morrison. Oxford: Butterworth- Heinemann.

Lashley, C., Lynch, P. & Morrison, A. 2007. Hospitality. A social lens. 12, 176, 186-187. Oxford: Elsevier.

Lynch, P., Germann Molz, J., McIntosh, A., Lugosi, P. & Lashley, C. 2011, Theorizing hospitality. Hospitality & Society, 1, 1, 3-24. Viitattu 15.4.2019.

Mara 2019. Matkailu- ja Ravintola- ala toimialana. Viitattu 29.4.2019.

<https://mara.fi/toimiala/matkailu-ja-ravintola-ala-lyhyesti>

Maslow, A. H. 1954. Motivation and Personality. 3 painos. Toim. R. Frager ja J. Fadiman. Tekstin editoija C. McReynolds. Uusi materiaali R. Cox and R. Frager. USA: Harper & Row. Viitattu 18.5.2019. http://pages.ucsd.edu/~nchristenfeld/Happiness_Readings_files/Class%207%20-%20Maslow%201954.pdf

Mikkola, T. 2003. Muuttuvat arvot ja uusi keskiluokka. Tutkimus arvojen mittaamisesta ja monitasoisuudesta. Helsingin yliopiston sosiologian laitoksen tutkimuksia no. 241.

Mikkonen, A. 2012. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammattikorkeakoulutuksen vaikuttavuus työelämän näkökulmasta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Viitattu 11.2.2019.

Mustonen, P. 1990. Ravintolaelämää. Kulttuurikuvia, nostalgiaa, kulinarismia. Helsinki: Tammi.

Mäki, H. 2019. Alkoholiylitarkastaja. Lounais-Suomen aluehallintovirasto. Luento 9.4.2019.

Newman, D. 2014. Sociology. Exploring the architecture of everyday life. Tenth Edition. United States of America: SAGE Publications.

Nieminen, J. 2019. Alueelliset kehitysnäkymät keväällä 2019. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. TEM raportteja 2019:28. Helsinki. Viitattu 29.4.2019. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161538/TEM_28_19_Aluelliset_kehitysnakymat_Kevat_2019.pdf

Nousiainen, J. 2015. Vieraanvaraisuuden käsitteellisiä ja paikallisia ulottuvuuksia. Mistä on lappilainen vieraanvaraisuus tehty- selvityshankkeen raportti. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. Tampere. Juvenes Print.

Nätkin, R. & Kinnunen. 1985. Lähiöelämän nurjapuoli. Julkaisussa: Lähiöravintola. Toim. P. Sulkunen, P. Alasuutari, R. Nätkin & M. Kinnunen. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otava.

O’Gorman, K. D. 2007. Dimension of Hospitality: Exploring Ancient and Classical Origins. Julkaisussa Hospitality A Social Lens. Toim. C. Lashley, P. Lynch & A. Morrison. Lontoo: Elsevier.

Oxford dictionaries. Tietosanakirja verkossa. Viitattu 15.4.2019. <https://en.oxforddictionaries.com/definition/hospitality>

Pohjanheimo, E. 2005. Pysyvää ja eriytyvää: arvomuutoksia Suomessa 1970 -luvulta nykypäivään. Julkaisussa Arvot, moraali ja yhteiskunta. Sosiaalipsykologisia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Toim. A-M. Pirttilä-Backman, M. Ahokas, L. Myyry & S. Lähteenoja. Tampere: Tammer-Paino.

Pohjanheimo, E. 2012. Johda ihmistä. Sosiaalipsykologiaa johtajille. Liettua: BALTO print.

Pohls, M. 2016. Viini, laulu & taustajoukot. Hotelli- ja ravintolahenkilökunnan historia. Porvoo: Bookwell.

- Puusa, A. 2011. Haastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä. Julkaisussa Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Toim. A. Puusa & P. Juuti. Vantaa: Hansaprint.
- Puusa, A. & Juuti, P. 2011. Laadullisen lähestymistavan yleistymisen kulttuurinäkökulman myötä. Julkaisussa Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Toim. A. Puusa & P. Juuti. Vantaa: Hansaprint.
- Read, S. 2017. Henkilökohtaisten tavoitteiden geneettinen perusta. Julkaisussa mikä meitä liikuttaa. Motivaatiopsykologian perusteet. Toim. K. Salmela-Aro & J. Nurmi. Juva: Bookwell Digital.
- Ryan R. M. & Deci, E. L. 2000. Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 54-67. University of Rochester Digital.
- Salmela-Aro, K. & Nurmi, J-E. 2017. Mikä meitä liikuttaa. Motivaatiopsykologian perusteet. Juva: Bookwell
- Salonen, M. 2016. Asiakkaasta vieraaksi. Vieraanvaraisuus käsitteenä ja ravintolan vieraanvarainen palvelu. Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Raportit ja selvitykset 4/2016. Viitattu 15.4.2019.
- Schivelbush, W. 1986. Nautintoaineiden kulttuurihistoria. Suom. R. Sironen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Schwartz, S. H. 1992. Universals in the content and structure of values: theoretical advances and empirical tests in 20 countries. *Advances in experimental social psychology*. vol. 25. Viitattu 28.4.2019.
- Schwartz, S.H. 2005. Universalismiarvot ja moraalisen universumimme laajuus. Julkaisussa Arvot, moraalit ja yhteiskunta. Sosiaalipsykologisia näkökulmia yhteiskunnan

muutokseen. Toim. A- M. Pirttilä-Backman, M. Ahokas, L. Myyry & S. Lähteenoja.
Tampere: Tammer-Paino.

Sillanpää, M. 1993. Kansanhuollon keittoa ja tikkuviinaa. Helsinki: Martinpaino.

Sillanpää, M. 2002. Säännöstelty huvi: Suomalainen ravintola 1900 -luvulla. Keuruu:
Otavan Kirjapaino.

Soini, Y. 1963. Vieraanvaraisuus ammattina 1. Kulttuurihistoriallinen katsaus Suomen
majoitus- ja ravitsemiselinkeinon kehitykseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Statista 2019. Global travel and tourism industry. Statistics & Facts. Viitattu
29.4.2019. <https://www.statista.com/topics/962/global-tourism/>

Sulkunen, P. 1985. Pikkuhauska kunnottomuus. 61- 101. Julkaisussa: Lähiöravintola.
Toim. P. Sulkunen, P. Alasuutari, R. Nätkin & M. Kinnunen. Keuruu: Kustannusosake-
yhtiö Otava.

Sulkunen, P., Alasuutari, P., Nätkin, R. & Kinnunen, M. 1985. Lähiöravintola. Keuruu:
Kustannusosakeyhtiö Otava.

Syrjälä, L. 2018. Elämäkerrat ja tarinat tutkimuksessa. Julkaisussa Ikkunoita tutki-
musmetodeihin 1. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin läh-
tökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5., uudistettu ja täydennetty painos. Toim. R. Valli.
Keuruu: Otavan kirjapaino.

Säljö, R. 2004. Oppimiskäytännöt. Sosiokulttuurinen näkökulma. Juva: Bookwell.

Telfer, E. 2000. The philosophy of hospitableness. Julkaisussa In search of hospitality.
Toim. C. Lashley & A. Morrison. Oxford: Butterworth- Heinemann.

Toimialaluokitus. 2008. Verkkajulkaisu. Tilastokeskus. Viitattu 30.4.2019.
<http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/index.html>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11., uudistettu painos. Vantaa: Hansaprint.

Vasalampi, K. 2017. Itsemääräämisteoria. Julkaisussa mikä meitä liikuttaa. Motivaatiopsykologian perusteet. Toim. K. Salmela-Aro & J. Nurmi. Juva: Bookwell Digital.

Vilkuna, K. H. J. 2015. Juomareiden valtakunta 1500 – 1850. Suomalaisten känni ja kulttuuri. Juva: Bookwell.

Wood, R. C. 2103. Food production and service systems. Julkaisussa Key Concepts in Hospitality Management. Toim. R.C. Wood. SAGE key concept. UK: MPG Printgroup.