



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Anniskeluosaamisen kehittämishanke

---

Kataja, Tua

2012 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

## Anniskeluosaamisen kehittämishanke

Kataja, Tua  
Palveluiden tuottamisen- ja  
johtamisen koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Syyskuu, 2012

Kataja, Tua

Anniskeluosaamisen kehittämishanke

Vuosi 2012

Sivumäärä 30

Tämä raportti kuvaa anniskeluosaamisen kehittämishanketta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli anniskeluosaamista kartoittamalla tuottaa uusi työkalu yhteistyökumppanina toimineen Anniskeluravintolan käyttöön. Kehittämisehdotuksen tavoitteena on helpottaa ravintolan päälliköiden työtä anniskelutyön kehittämisessä.

Kehittämishanke toteutettiin Anniskeluravintolassa, jossa keskityttiin kehittämään yövuoroissa toimivan anniskeluhenkilökunnan anniskeluosaamista. Yhteistyökumppanina toimi Uudellamaalla toimiva keskisuuri yksikkö ravintola-alalta. Anniskeluravintolassa työskenteli anniskeluosaamisen kehittämishankkeen aikaan 14 anniskeluhenkilökunnan jäsentä.

Työn teoreettinen viitekehys avaa anniskeluosaamista asiakaspalveluosaamisen, anniskelun omavalvonnan, henkilökohtaisen osaamisen ja ammatillisen osaamisen näkökulmista. Anniskeluosaaminen ei ole ennestään tunnettu käsite vaan se on rakennettu tätä kehittämishanketta varten työn tekijän toimesta.

Hankkeessa käytettiin osaamisen kartoittamisessa menetelminä osaamispyyrää ja havainnointia. Osaamiskartoituksen kaikkien vaiheiden osalta pidettiin tiivistä yhteistyötä Anniskeluravintolan ravintolapäällikköön ja vuoropäällikköön. Kartoituksen pohjalta määriteltyä osaamisvajetta varten esiteltiin kehittämismenetelmät ja päätelmät osaamisvajeen korjaamiseksi.

Päälliköiden työtä helpottavaksi työkaluksi syntyi anniskeluosaamisen kehittämisehdotus. Yhteistyökumppanin arvion mukaan kehitetty työkalu on organisaation tarpeet huomioiden toteutettu ja tulevaisuudessa hyödynnettävissä anniskeluosaamisen kehittämiseksi.

Kataja, Tua

### Developing Alcohol Service Competence

Year	2012	Number of pages	30
------	------	-----------------	----

---

This thesis describes a development project of alcohol service competence. The objective of this thesis was, by mapping alcohol service competence, to produce a new tool for a licensed restaurant that was the commissioner of this report. The purpose of the development suggestion was to facilitate the work of restaurant managers while developing alcohol services.

The development project was carried out in a licensed restaurant, where the focus was to develop the alcohol service competence of the personnel working on night shifts. The commissioner is a medium-sized restaurant operating in Uusimaa. During the alcohol service competence development project, there were 14 employees with, permission to handle alcohol, -working in this licensed restaurant.

The theoretical framework approaches alcohol service competence from the perspectives of customer service skills, self-supervision of alcohol services, personal competence and professional competence. Alcohol service competence is not an existing term, but was created by the author for this commission.

The methods applied in this project were competence scope and observation. Competence mapping of each stage was conducted in close cooperation with the restaurant manager and shift manager of the commissioner restaurant. Development methods and conclusions were presented that -aimed at closing the skills gaps identified through mapping.

A proposal for developing alcohol service competence was drawn up to ease the work of managers. The commissioner finds the new tool to have been developed with attention to the needs of the organisation and it will be used in future for developing alcohol service competence.

Keywords      Licensing, development, competence

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Kehittämissympäristönä ravintola-ala.....	7
	2.1 Anniskelu ja sen valvonta.....	8
	2.2 Anniskeluravintola.....	8
3	Anniskeluosaamisen osatekijät.....	9
	3.1 Asiakaspalvelu.....	11
	3.2 Anniskelun omavalvonta.....	12
	3.3 Henkilökohtainen osaaminen.....	13
	3.4 Ammatillinen osaaminen.....	13
4	Anniskeluosaamisen kehittämishanke.....	14
	4.1 Anniskeluosaamisen selvitysvaihe.....	14
	4.2 Anniskeluosaamisen kehittämisen toteutusvaihe.....	15
	4.3 Kehittämissuunnitelma.....	20
	4.4 Hankkeen arviointi.....	21
5	Johtopäätökset.....	22
	Lähteet.....	23
	Kuvat ja kuvat.....	25
	Liitteet.....	26

## 1 Johdanto

Anniskelutoiminta on tarkkaan säädeltyä ja valvottua Suomessa. Kilpailu alalla on kovaa ja alkoholituotteiden mainostamista kiristetään jatkuvasti. Toiminnan jatkumiseksi anniskeluravintoloiden on kehitettävä toimintojaan ja parannettava henkilöstönsä osaamista asiakasvirran varmistamiseksi.

Tämän opinnäytetyön aiheena on anniskeluosaamisen kehittäminen. Aihe on saatu opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimivalta ravintolalta, joka haluaa panostaa baari- ja ravintolatoiminnan kehittämiseen. Tästä syystä anniskeluosaaminen nousi ajankohtaiseksi kehittämiskohteeksi. Kohdeorganisaationa oleva ravintola esitellään tarkemmin luvussa kaksi.

Opinnäytetyön luonne määräytyi tehtävän työn johdosta toiminnalliseksi opinnäytetyöksi. Toiminnallinen opinnäytetyö tarkoittaa työelämän kehittämistyötä, jossa tavoitellaan ammatillisessa kentässä tapahtuvaa käytännön toiminnan kehittämistä, ohjeistamista, järjeistämistä tai järjestämistä. Toiminnallisen työn toteutustapana voi olla esimerkiksi opas, kehittämissuunnitelma tai tilaisuuden tai tapahtuman suunnittelu. (Amk 2006.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää ravintolan yöaikaan tarjoamia palveluja tuottamalla uusi työkalu anniskeluosaamista tukemaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli syventää tietoa anniskeluosaamisesta ja tuottaa työkalu tulevaisuuden kehittämistyötä varten. Henkilöstön kehittäminen ja osaamisesta puhuminen on aina haastavaa. Vaikeustasoa lisää vielä se, että meillä kaikilla on oma käsityksemme osaamisesta ja siitä, mitä mikin osaaminen tarkoittaa ja pitää sisällään. Tätä hanketta varten anniskeluosaaminen käsitteellistettiin yhdessä organisaation henkilökunnan kanssa yhteisen ymmärryksen löytymiseksi.

Anniskeluosaamisen kehittämiseksi syntyi kehittämis ehdotus. Kehittämis ehdotuksen pohjaksi ravintolassa suoritettiin osaamiskysely osaamispyyrän avulla sekä havainnoitiin anniskelutyötä ravintolassa yövuoron aikana. Koko hanke toteutettiin tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajaravintolan kanssa.

Tässä raportissa avataan anniskeluosaamisen kehittämishanketta esittelemällä kehittämisympäristönä toiminutta ravintola-alaa yleisesti sekä kuvataan anniskelutoiminnan periaatteita ja valvontaa. Luvussa 3 selvitetään anniskeluosaamisen teoriatausta ja luvussa 4 varsinaisen anniskeluosaamisen kehittämisprosessi. Raportin lopussa on johtopäätökset hankkeen osalta.

## 2 Kehittämissympäristönä ravintola-ala

Tämän opinnäytetyön toimintaympäristönä toimi ravintola-ala, tarkennettuna anniskeluravintola. Tässä luvussa avataan ravintola-alaa ja anniskelua yleisellä tasolla sekä huomioidaan alan kilpailussa ja palvelun tuottamisessa vaikuttavan laadun tärkeyttä. Viimeisenä kerrotaan tämän opinnäytetyön toimeksiantajaravintolasta.

Palvelualojen ammattiliitto PAM:in mukaan ravintola-ala katsotaan osaksi matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelualaa. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevat työehtosopimukset sovitaan yhdessä Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n ja työnantajaliitto Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry:n kanssa. (PAM 2012.)

Ravintola-ala on kasvava ja kansainvälistyvä toimiala. Se kasvattaa työpaikkoja ja hyvinvointia laaja-alaisesti Suomeen nyt ja tulevaisuudessa. Ravintola-alan työpaikat ja verotulot pysyvät myös aina Suomessa. (MaRa 2012.) Eroa muihin toimialoihin tuo se, että ravintola-alalla työskenteleviltä henkilöiltä vaaditaan paljon erilaisia tietoja ja taitoja. Asiakaspalvelutehtävissä on osattava lukea ihmisiä ja mielellään vielä pystyttävä lukemaan asiakkaan ajatuksia, jotta kaikki palveluodotukset täyttyisivät. (Koulutusnetti 2012.)

Työpaikkojen suhteen eroa muihin toimialoihin tuo ravintola-alan ”mediaseksikkyys” ja nuorten kiinnostus alaa kohtaan. Kokkiohjelmat, julkkiskokit ja tunnetut ravintoloitsijat ovat saaneet alan mainetta nostettua ja varsinkin nuorten kiinnostus alaan on kasvanut. Haitaksi on tullut ilmiö, jossa alalle hakeutuvilla on epätodellinen kuva ravintola-alasta ja siitä, kuinka erilaista työskentely todellisuudessa alalla on ja kuinka väärän kuvan esimerkiksi televisio on siitä antanut. (Tem 2012.)

Ravintola-ala eroaa muista toimialoista myös sen asiakaslähtöisyyden takia. Mikäli ravintola-alalla ei huomioitaisi asiakasta palvelun tuottamisen alkutekijöistä asti, lopettaisivat asiakkaat palvelun käyttämisen ja siirtyisivät etsimään palveluita muualta. Alalla myytäviin tuotteisiin ja palvelun laatuun on kiinnitettävä erityishuomiota tai asiakkaat siirtyvät kilpailijalle. (Hemmi, Lahdenkauppi 2002, 33,34.)

Anniskelutoiminta liittyy vahvasti ravintola-alaan, koska pääsääntöisesti ravintoloissa tarjoillaan aina jonkinlaista alkoholijuomaa kuten, olutta, siideriä, viiniä tai erilaisia juomasekoituksia. Tämän opinnäytetyön aihe liittyy vahvasti anniskeluun, joten seuraavassa luvussa avataan anniskelun pääperiaatteet ja aiheeseen liittyvät tärkeimmät käsitteet.

## 2.1 Anniskelu ja sen valvonta

Anniskelutoiminta (-alkoholijuomien myynti) tarkoittaa luvanvaraista anniskeluliiketoimintaa, johon luvan myöntää sen alueen aluehallintovirasto, johon anniskelupaikka olisi tarkoitus avata. Anniskelulupa myönnetään toistaiseksi voimassaolevana, määräajaksi tai tilapäisesti. Anniskelulupa on aina anniskelupaikka- ja elinkeinonharjoittajakohtainen. Anniskelutoimintaa ohjaa Suomen sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira yhdessä aluehallintovirastojen kanssa. Valvira on tehnyt anniskelutoimintaa helpottamaan ohjeistuksen ”Alkoholiasiat ravintolassa”. (Valvira 2012.)

Alkoholiasiat ravintolassa -ohje on tehty yhteistyössä Valviran ja aluehallintovirastojen kanssa. Ohjeen tarkoituksena on parantaa alkoholilain yleisen tavoitteen toteutumista. Alkoholilain yleinen tavoite on alkoholin kulutusta ohjaamalla ehkäistä alkoholista johtuvia yhteiskunnallisia, sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja (Finlex 1994). Valviran ohjeessa on haluttu korostaa anniskelupaikan omavalvonnan merkitystä alkoholista johtuvien rikkomusten ja häiriöiden ehkäisemisessä. Matkailu- ja ravintola-ala on omavalvonnassa ja omaehtoisessa asiakkaiden turvallisuuden lisäämisessä edelläkävijä (MaRa 2012).

Alkoholilaki koskee alkoholipitoisia aineita, niiden valmistusta, maahantuontia ja maastavientiä, myyntiä ja muuta luovutusta, käyttöä, hallussapitoa ja kuljetusta sekä alkoholijuomien mainontaa (Finlex 1994).

Anniskeluravintolassa anniskelun omavalvonta on huomioitu esimerkiksi siinä, että anniskelutyöntekijöiltä toivotaan löytyvän anniskelupassi. Pidempiaikaisten työsopimusten osalta anniskelupassi on välttämätön, jotta anniskelutyöntekijä voi myös työskennellä työvuorossa yksin ja toimia myös anniskeluvastaavana. Anniskeluravintola haluaa olla vastuullinen toimija ja hoitaa anniskelua koskevat asiat niiden vaatimalla tavalla, säädöksiä ja määräyksiä noudattaen.

## 2.2 Anniskeluravintola

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toiminut yritys ei halunnut liikesalaisuuksiinsa vedoten tuoda nimeä tai muuta yritykseen liittyvää ilmi. Tässä syystä kohdeorganisaatiota kutsutaan pelkästään nimellä Anniskeluravintola. Siitä esitellään vain pääkohdat sekä avataan hiukan ravintolan yöaikaan tarjoamia palveluja.



Anniskeluravintola on Uudellamaalla toimiva monitoimiravintola, joka aloitti toimintansa vuonna 2009. Ravintolan toiminta-ajatuksena on tuottaa asiakkailleen kilpailukykyistä ja laadukasta ravintolapalvelua. Ravintolan arvoihin kuuluvat asiakaslähtöisyys, laadukas palvelu, vastuullisuus sekä jatkuva kehittyminen ja tuloksellisuus. Anniskeluravintolassa kanta-asiakkaat ovat huomionarvoisessa asemassa.

Anniskeluravintolassa on noin 450 asiakaspaikkaa ja asiakkaita palvelemaan ravintolan listoilla 14 tarjoilijaa. Anniskeluravintola on viikonloppuisin auki klo 04.00 asti. Yöaikaan tarjolla olevilla palveluilla tarkoitetaan klo 22.00 - 04.00 välillä tapahtuvaa anniskelutoimintaa. Tarjoilijoista vain viisi työskentelee ravintolassa vakituisesti ja noin kymmenen tarjoilijaa on Anniskeluravintolassa tekemässä pelkästään viikonloppuja ja ekstravuoroja. Viikonloppuvuoroissa työskentelee vuodenajasta ja sesongista riippuen viidestä kahdeksaan tarjoilijaa ilta-/yövuorossa. Anniskeluravintolan tarjoiluhenkilökunta, tässä opinnäytetyössä kutsuttu anniskeluhenkilökunta, on muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta alalle koulutettua ja alalta työkokemusta kerryttäneitä.

Anniskeluravintolan ollessa ilta- ja yöaikaan auki on asiakkailla mahdollisuus valita kahdesta vaihtoehdosta mieleisensä illanviettotapa. Ravintolassa on diskopuoli, jossa musiikista vastaavat Suomen kärki DJ:t ja baaritiski, jossa juomia pystyy tilaamaan neljältä sivulta. Toisena vaihtoehtona on niin kutsuttu ”Pikkupuoli” eli karaokepuoli, josta tunnelmaa löytyy jo alkuillasta ja tarjoilusta vastaa pubintyylinen pikkubaari.

Erityisesti Anniskeluravintolassa on haluttu panostaa anniskelun omavalvontaan yöaikaan toteutuvassa anniskelutoiminnassa. Anniskelupassi löytyy lähes koko anniskeluhenkilökunnalta ja vastuulliset toimintatavat anniskelutyössä ovat lähtökohtana kaikilla Anniskeluravintolan työntekijöillä.

### 3 Anniskeluosaamisen osatekijät

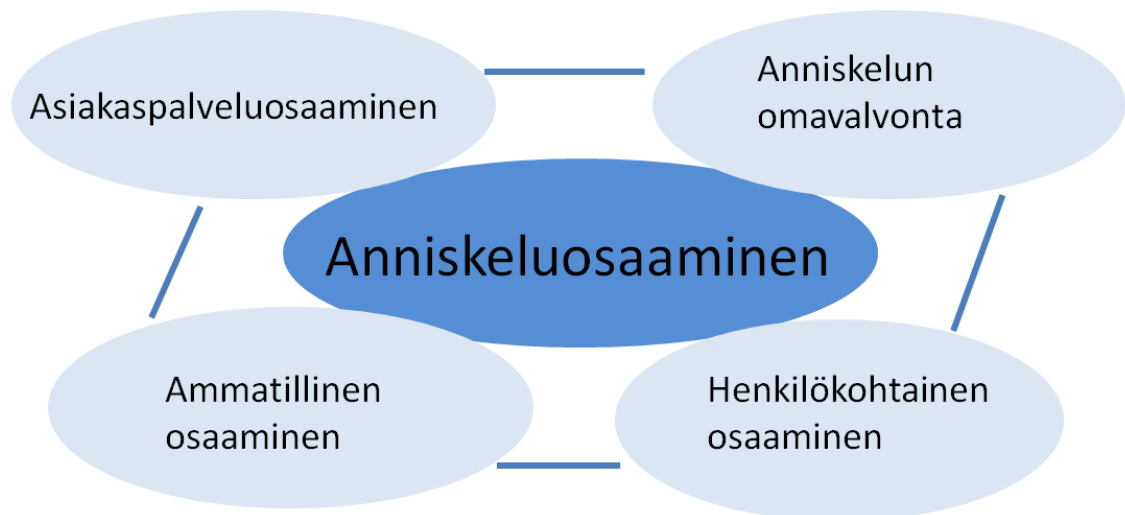
Tämän opinnäytetyön teoriamaailma jäsenyy anniskeluosaamisen ympärille. Käsite ei ole ennestään tunnettu tai käytetty ravintola-alalla. Anniskeluosaaminen käsitteellistettiin tätä opinnäytetyötä ja opinnäytetyön taustalla olevaa hanketta varten opinnäytetyön tekijän toimesta.

Anniskeluosaaminen rakentui käsitteeksi huomioimalla tarjoilijan työssä vaadittava osaaminen, anniskelutyössä vaadittava osaaminen ja huomioimalla minkälaista osaamista Anniskeluravintola toivoo anniskeluhenkilökuntansa osaavan nyt ja tulevaisuudessa. Osaaminen muodostuu asiakaspalveluosaamisesta, anniskelun omavalvonnasta,

henkilökohtaisesta osaamisesta ja ammatillisesta osaamisesta. Niitä kuvataan seuraavissa alaluvuissa.

Anniskeluosaaminen tarkoittaa tässä yhteydessä osaamista, jota tarvitaan anniskelutyön suorittamiseksi. Anniskeluosaamisen rakentuu asiakaspalveluosaamisesta, anniskelun omavalvonnasta, henkilökohtaisesta osaamisesta ja ammatillisesta osaamisesta.

Asiakaspalveluosaaminen tarkoittaa anniskelua suorittavan henkilön kykyä suositella asiakkaalle ja taitoa lisämyydä. Lisäksi asiakaspalveluosaaminen sisältää vaativista palvelutilanteista selviytymistä, ”pelisilmää” asiakkaiden ja vaihtuvien tilanteiden suhteen sekä palvelualttiutta. Anniskelun omavalvonta sisältää anniskelutyötä tekevän henkilön tietotason koskien Valviran antamia ohjeita anniskeluun liittyen. Muita anniskelutyöntekijän osattavia asioita anniskelun omavalvonnasta ovat vastaavan hoitajan merkitys ja vaatimukset, anniskelun ongelmatilanteiden ennakoiminen ja niihin puuttuminen sekä vastuulliset toimintatavat työskentelyssä. Henkilökohtainen osaaminen tarkoittaa anniskelutyöntekijän motivaatiota ja työssään viihtymistä, hänen soveltuvuuttaan alalle ja omaa kiinnostustaan alan tapahtumiin ja sen kehitykseen. Ammatillinen osaaminen sisältää anniskelutyöntekijän tieto- ja taitotason työhön liittyen, ”pilkettä silmäkulmaan” sekä henkilökohtaisen asennoitumisen työtä kohtaan ja ravintola-alan arvostamiseen. Anniskeluosaaminen avautui parhaiten rakentamalla käsitekarttoja jotka toistamisen myötä muotoutuivat lopulliseen malliin josta kuvio alempana.



KUVIO 1 Anniskeluosaamisen viitekehys

Kuviona anniskeluosaaminen toimii parhaiten yllä olevan esitystavan mukaisesti. Osaamisalueet linkittyvät toisiinsa tehden osaamisesta kokonaisuuden, joka tarkoittaa anniskeluosaamista.

### 3.1 Asiakaspalvelu

Ravintola-alan asiantuntijoiden, Hemmin ja Lahdenkaupin mukaan, palvelu on aina toimintaa, jossa asiakas itse myös osallistuu siihen. Palvelu on vuorovaikutusta asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä, jossa heidän välillään on suora kontakti. Palvelu on aineetonta, joten sitä on vaikea vakioida tai varastoida. Asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen toiminta on totuuden hetki, jossa ratkaistaan koko palvelutilanteen onnistuminen. (Hemmi, Lahdenkauppi 2002, 42, 37.)

Asiakaspalvelun merkitys anniskelutyössä on suuri, koska hyvällä asiakaspalvelulla pystytään vaikuttamaan anniskelupaikan ilmapiiriin sekä hoitamaan mahdolliset anniskelusta johtuvat ongelmatilanteet ja häiriöt helposti ja joustavasti.

Hyvän palvelun osatekijöitä ovat palveluilmapiiri, asiakkaan tarpeet tyydyttävä palvelupaketti, palvelutuotannon toimivuus ja luottamusta herättävä mielikuva palvelun laadusta. (Hemmi, Lahdenkauppi 2002, 42, 38).

Anniskelutyössä palveluksi voidaan katsoa myös ne tilanteet, joissa asiakas joudutaan syystä tai toisesta pyytää poistumaan ravintolatilasta ja lähtemään kotiin. Näissä tilanteissa asiakkaan mielenpahoitus on usein odotettavaa ja osin estämätöntä. Mikäli asiakaspalvelija hoitaa nämäkin tilanteet asiakkaan mielenpahoituksesta huolimatta mahdollisimman hyvin palvelun ja asiakkaan etua ajatellen, niin sen huomaa ravintolan hyvässä maineessa. Asiakas joka kokee tullessaan palveluksi tilanteesta riippumatta - palaa myös usein uudelleen.

Tärkein vierailija toimitiloissamme on asiakas. Asiakas ei ole riippuvainen meistä, vaan me olemme riippuvaisia hänestä. Asiakas ei ole koskaan häiriöksi työllemme, vaan hän on syy tekemiselle. Asiakas ei ole yritystoimintamme kannalta ulkopuolisessa asemassa, vaan osana sitä. Emme ole tekemässä asiakkaalle palvelusta palvelemalla, vaan asiakas tekee palveluksen antamalla meille mahdollisuuden palvella. (Harris 2010, 1.)

Ravintola-alalla asiakaspalvelun laatu ja sen toimivuus tulisi aina olla toiminnan lähtökohtana ja asiana johon kiinnitettäisiin ravintoloissa eniten huomiota. ”Asiakas on aina oikeassa”-sanonta pitää tiettyyn pisteeseen asti paikkansa, koska ravintola-alalla myytävät tuotteet liittyvät pitkälti mielipideasioihin joista ei voi kiistellä. Asiakkaan toiveiden täyttäminen on ravintola-alalla kilpailuvaltti, joka toimii ja tuo myös uusia asiakkaita ja parantaa ravintolan mainetta.

Kohdeorganisaationa olevassa Anniskeluravintolassa asiakaspalvelun merkitys on ymmärretty ja sen toivotaan olevan ravintolan hyvän maineen perustana. Asiakas huomioidaan jo ovelta tervehtimällä tätä ja näyttämällä, että hänet on huomioitu. Hyvä palvelu on asia josta ihmiset puhuvat vain kysyttäessä mutta huonosta palvelusta kerrotaan eteenpäin mieluusti. Anniskeluravintolassa asiakkaan tyytyväisyys ja viihtyminen on etusijalla johon on pyritty ja tullaan panostamaan myös tulevaisuudessa.

### 3.2 Anniskelun omavalvonta

Anniskelun omavalvonta pohjautuu Valviran ohjeeseen - ”Anniskeluasiat ravintolassa”. Anniskelun omavalvonnan tarkoituksena on ehkäistä alkoholista johtuvia rikkomuksia ja häiriöitä. Ravintola-ala on omavalvonnassa ja vapaaehtoisessa asiakkaiden turvallisuuden lisäämisessä edelläkävijä. Anniskelu on valvotuin mutta samalla sosiaalisin tapa nauttia alkoholia. (MaRa 2012.)

Anniskelupaikassa tulee olla aina paikalla luvanhaltijan määräämä ja lain vaatimukset täyttävä vastaava hoitaja tai tämän sijainen. Työntekijällä, joka työskentelee työvuorossa vastaavan hoitajan kanssa, ei tarvitse olla 18 vuoden iän lisäksi mitään erityistä pätevyyttä anniskelutehtäviin. Mikäli työntekijä joutuu olemaan yksin työvuorossa, hänellä on oltava vastaavan hoitajan pätevyys. Anniskelupaikan vastaavan hoitajan pätevyys on mahdollista saada ravitsemisalalan koulutuksen tai työkokemuksen kautta. (Valvira 2012.)

Vastaava hoitaja- järjestelmän tarkoituksena on turvata anniskelusäännösten noudattaminen ja tehokas anniskelun omavalvonta. Vastaavan hoitajan tehtävien hoidon valvonta on lupaviranomaiselle konkreettinen keino tarkastella ja valvoa anniskelu luvanhaltijan luotettavuutta vastuullisena ja anniskelusäännöksiä noudattavana toimijana. (Valvira 2012.)

Anniskelupaikka ja järjestys: Alkoholijuomaa ei saa anniskella päihtyneelle eikä alaikäiselle henkilölle. Alkoholijuoman ostajan on pyydettyä todistettava henkilöllisyytensä täysi-ikäisyyden osoittamiseksi. Päihtynyttä henkilöä ei saa päästää anniskelupaikkaan ja havaittavasti päihtyneet henkilöt on poistettava anniskelupaikasta. Poistaminen on tapahduttava hienovaraisesti ja anniskelupaikan tulee varmistaa päihtyneen turvallinen poistuminen. Alaikäisen oleskelu anniskelupaikassa ei ole kielletty mikäli hänen olemistaan siellä valvotaan. (Valvira 2010.)

Vastuullinen alkoholin anniskelu on jokaisen anniskelupaikassa työskentelevän työntekijän velvollisuus. Esimerkiksi ovelta tehty ikätarkistus ei vapauta tarjoilijaa nuoren henkilön kohdalla velvoitteesta varmistaa ikä anniskeltaessa. (Valvira 2010.)

Kohdeorganisaationa olevassa Anniskeluravintolassa anniskelun omavalvonta hoidetaan annettuja säädöksiä ja määräyksiä noudattaen ja anniskeluhenkilökunnalta odotetaan ravintolan arvojen mukaista vastuullista toimintatapaa anniskelutyötä suorittaessaan. Toimintaperiaatteet anniskelun osalta ovat yhdessä anniskeluhenkilökunnan kanssa sovittuja. Anniskeluravintola on panostanut myös anniskelun omavalvonnan hoitamiseen järjestyksenvalvojiensa osalta. Järjestyksenvalvojien ammattitaito ravintolan järjestyksen ja turvallisuuden valvomisesta on hyvällä tasolla ja erityisesti ravintolasalin valvontaan on panostettu.

### 3.3 Henkilökohtainen osaaminen

Henkilöstön henkisen pääoman ydinasia on osaaminen, tällä tarkoitetaan yksilöiden tietoja, taitoa ja tahtoa. Tiedot ja taidot eivät yksistään innosta henkilöstöä taitavaan työsuoritukseen vaan lisänä tarvitaan henkilöstön omaa motivaatiota suunnata tietonsa ja taitonsa tekemiseen. Henkilöstön asenteet heijastuvat yksilön omina arvostuksina ja motivaatio antaa yksilön toiminnalle suunnan ja voiman. (Viitala 2005, 103, 105, 115.)

Ravintola-alalla työskentelevältä asiakaspalvelijalta vaaditaan halua palvella muita ihmisiä. Asiakaspalvelijalla on oltava avoin luonne, empaattisuutta, luovuutta, oma-aloitteisuutta ja ennen kaikkea myönteinen palveluasenne. Ihmisiin tarvitsee osata suhtautua ennakkoluulottomasti ja tulee olla halu työskennellä ihmisten kanssa. (Hemmi, Lahdenkauppi 1998, 41.)

Ravintola-alalla henkilökohtainen osaaminen sisältää motivaation työskennellä palveluammattissa. Myös alan arvostus ja kiinnostus alaa sekä sen kehitystä kohtaan tulee olla olemassa jotta motivaatio työskentelyyn jatkuu. Soveltuminen ravintola-alalle vaatii hyvän stressin sietokyvyn, kyvyn työskennellä myös väsyneenä aamun pikkutunteihin asti ja fyysistä jaksamista.

Kohdeorganisaationa olevassa Anniskeluravintolassa huomioidaan anniskeluhenkilökunta pitämällä yhteisiä palaverieita ajankohtaisten aiheiden ja tapahtumien tiimoilta sekä pyritään tekemään työyhteisön kanssa yhteisiä retkiä ja illanviettoja. Motivaatiota työtä kohtaan ylläpidetään kuukausittaisella bonuslahjalla. Bonuksen saa jokainen Anniskeluravintolan työntekijä, mikäli annetut myyntitavoitteet saavutetaan.

### 3.4 Ammatillinen osaaminen

Ravintola-alalla työympäristö saattaa olla kuuma, kylmä tai meluisa jolloin on osattava työskennellä paineen alla. Vaihtuvat olosuhteet vaativat kykyä organisoida asioita tehokkaasti

ja stressinsietokyvyn omaaminen olisi tarpeen. Henkilökunnan tulisi olla oma-aloitteisia vastuunkantajia. Vastuu tulisi näkyä henkilöstön halussa huomioida kannattavuus, asiakas, anniskelumääräysten noudattaminen ja tärkeimpänä asiakkaiden tyytyväisyys. Henkilöstön arvostus omaa alaa kohtaan on tärkeää koska silloin asiakaskin osaa arvostaa sitä. (Hemmi, Lahdenkauppi 1998, 42-43.)

Anniskelutyössä ammatillinen osaaminen sisältää tarjoilijan työssä vaadittavan osaamisen lisäksi hyvän juomatietouden, ”pilkettä silmäkulmaan”, myyntitaitoja ja oman alan arvostusta. Mikäli anniskelutyöntekijältä puuttuu koulutus työhön, pystyy hän työkokemuksen, oman halun sekä kiinnostuksensa kautta paikkaamaan puuttuvaa osaamista, joka koulun kautta olisi hankittu.

Kohdeorganisaationa olevan Anniskeluravintolan anniskeluhenkilökunnan jäsenistä lähes jokaisella on ravintola-alan koulutus ja anniskelupassi, vaikka ravintolaan töihin pääsyn vaatimuksena ei ole ollut koulutusvaatimusta ja anniskelupassi on ollut vain suosituksena. Tulevaisuudessa Anniskeluravintola haluaa panostaa juomakoulutuksiin ja anniskelupassi vaaditaan niiltä työntekijöiltä jotka aikovat jäädä pidemmäksi aikaa ravintolaan töihin. Anniskeluravintolassa anniskeluhenkilökunnan oman alan arvostusta ja kiinnostusta henkilökohtaiseen kehitykseen sen tiimoilta pidetään arvossa.

#### 4 Anniskeluosaamisen kehittämishanke

Henkilöstön kehittäminen on toimintaa, jolla henkilöstön osaamista ylläpidetään, kehitetään nyt ja tulevaisuudessa sekä vahvistetaan organisaation toimintakykyä. Organisaatorakenteen sisällä olevien ihmisten väliset suhteet ja yhteistoiminta saavat aikaan tuloksia. Yksinkertaisesti sanottuna organisaation oppiminen tarkoittaa jatkuvaa laaja-alaista kehittymistä. Tekemistä ohjaa kysymys, pystyttäisiinkö asiat tekemään vieläkin paremmin? Osaamista kehittämällä yritys menestyy varmemmin nyt ja tulevaisuudessa. (Eräsalo 2008, 145-146.)

Tämän opinnäytetyön hankkeena toimi anniskeluosaamisen kehittäminen Anniskeluravintolassa. Tässä luvussa kuvataan, miten anniskeluosaamisen kehittäminen alkoi, miten hanke eteni ja millaiseen lopputulokseen siinä päästiin. Viimeisenä kerrotaan hankkeen arviointi opinnäytetyöntekijän sekä Anniskeluravintolan toimesta.

##### 4.1 Anniskeluosaamisen selvitysvaihe

Anniskeluosaamisen kehittämisen ensimmäinen vaihe alkoi kartoittamalla anniskeluosaamisen nykytasoa Anniskeluravintolassa. Osaamiskartoitus aloitettiin selvittämällä ravintolan tarpeet

ja ajatus anniskeluosaamisesta nyt ja tulevaisuudessa. Osaamiskartoitus tarkoittaa prosessia, joka tekee osaamista näkyväksi ja toimii keskeisenä kehittämisen välineenä organisaatio ja yksilötasolla. Osaamiskartoituksen tavoitteena on kartoittaa yritystoiminnan jatkumisen kannalta keskeiset vahvuudet ja kehittämialueet sekä myös selvittää osaamistasoa yleisesti. Osaamiskartoituksella pystytään ennakoimaan tulevaisuuden tarpeita joiden perusteella pystytään saamaan tarve ja osaaminen kohtaamaan. (Oulu 2012.)

Anniskeluravintolan ravintolapäällikön ja vuoropäällikön kanssa pidettiin tammi- ja huhtikuun aikana viisi palaveria sekä keskusteltiin tarpeen mukaan muutamia kertoja kuukaudessa puhelimesta aiheesta. Anniskeluravintolan tarpeiden huomioiminen anniskeluosaamisen kartoittamisen alkuvaiheessa oli hankkeen onnistumisen kannalta tärkeässä asemassa, jotta kartoitettavat osaamiset palvelisivat ravintolan todellista tarvetta.

Aiheesta keskusteltiin myös kerran Anniskeluravintolan anniskeluhenkilökunnan kanssa yhteisessä palaverissa ennen varsinaisen kartoittamisen aloittamista. Anniskeluhenkilökunnan ajatukset anniskeluosaamisen osaamisalueista ja osaamisten tarpeista tukivat osin jo ennalta selvitettyä tietoa. Anniskeluhenkilökunta vaikutti olevan positiivisella mielellä anniskeluosaamista koskevien kysymysten esittämisen jälkeen ja kommentoivat hienoksi asiaksi huomioida heidän mielipiteensä aiheesta jo tässä vaiheessa. Anniskeluhenkilökunnan mielipiteen selvittäminen ennen kartoittamisen aloittamista lisäsi myös osaamiskartoituksen luotettavuutta.

Anniskeluravintolan päälliköiden ja henkilökunnan kanssa käytyjen keskusteluiden pohjalta rakennettiin osaamiskartta, Anniskeluravintolan tapauksessa osaamiskarttana toimi osaamispyyrä. Osaamiskartta on organisaation yhteinen työväline jonka avulla osaamisesta pystytään keskustelemaan yhteisesti ja konkreettisesti. Osaamiskarttaan merkitään ne osaamisalueet, joita organisaatio tarvitsee nyt ja tulevaisuudessa. Lisäksi osaamiskarttaan kuvataan myös osaamisen tasokuvaukset arvioinnin ja kehittämisen avuksi. (Hätönen 2011, 18.)

#### 4.2 Anniskeluosaamisen kehittämisen toteutusvaihe

Osaamiskartoituksen toisessa vaiheessa lähdettiin selvittämään Anniskeluravintolan anniskeluhenkilökunnan anniskeluosaamisen taso henkilökunnan itsensä arvioimana toukokuussa. Itsearviointi suoritettiin osaamispyyrän avulla Anniskeluravintolan yhteisen palaverin osana, jossa samalla keskusteltiin anniskeluosaamisesta yleisellä tasolla.

Osaamispyyrä on kasvatustieteissä käytetty itsearviointimenetelmä, joka sopii hyvin myös yritysten osaamiskartoitusten ja kehittämissuunnitelmien tekoon (Viitala 2006, 125).

Anniskeluhenkilökunta otti osaamispyyrän (liite 1) avulla toteutetun itsearviointin positiivisesti vastaan ja kehui ympyrää selkeäksi sekä osaamisalueita oikeanlaisiksi. Osaamispyyrään vastasi Anniskeluravintolan 14 anniskeluhenkilökunnan jäsenestä 13, yksi jätti vastaamatta sairastumisensa vuoksi. Osaamispyyrän taustakysymyksillä selvitettiin anniskeluhenkilön koulutustausta, anniskelutyökokemus ja omaako henkilö anniskelupassia. Seuraavana piti värittää osaamispyyrä omaa osaamistaan vastamaan.

Ravintolan anniskeluhenkilökunnan jäsenistä yhdeksältä löytyi ravintola-alan koulutus, anniskelutyökokemusta oli yhteensä yli 117 vuotta ja anniskelupassin oli suorittanut heistä 11. Eri osaamisalueiden osalta osaaminen jakautui seuraavasti:

Asiakaspalveluosaamisen osalta osaamisen taso jakautui reilusti erityisosaamisen ja hyvän osaamisen ympärille. Muutama vastaajista laittoi asiakaspalveluosaamisensa sujuvan ja perusosaamisen tasolle mutta pääsääntöisesti osaaminen tämän lohkon osalta oli hyvää tai erityistä. Pelkästään alkeistason osaamista ei kukaan määritellyt omaksi osaamiseksi tämän osaamislohkon osalta. Anniskelun omavalvonnan osalta osaamisen taso jakautui eniten ja kartoituksessa esiin noussut ainoa alkeistason osaaminen sijoittui kyseiseen lohkoon. Osaamispyyrän lohkoista osaaminen jakautui kokonaisuudessaan heikoimmalle tasolle anniskelun omavalvonnan osalta. Anniskelun omavalvonta herätti myös kartoitushetkellä eniten keskustelua ja kysymyksiä. Henkilökohtainen osaaminen oli osaamispyyrän lohkoista parhaimmalla tasolla. Erityisosaamista ja hyvää osaamista koki hallitsevan yhteensä yksitoista vastanneista ja vain kaksi koki henkilökohtaisen osaamisensa olevan sujuvan tai perusosaamisen tasolla. Alkeistason osaamista ei osaamislohkon osalta ollut kenelläkään vastanneista. Ammatillinen osaaminen jakautui tasaisesti erityisosaamisen, hyvän osaamisen ja sujuvan osaamisen ympärille. Alkeistasoa ei kukaan vastanneista valinnut omaksi osaamistasokseen ammatillisen osaamisen osaamislohkossa.

Osaamispyyröistä tehdyn yhteenvedon pohjalta pidettiin Anniskeluravintolan ravintolapäällikön ja vuoropäällikön kanssa kesäkuussa palaveri, jossa yhteisesti läpikäytiin esiin noussut osaaminen ja osaamisvaje. Päälliköiden ennako-odotukset vastasivat löytynyttä tietoa, joten erityisiltä yllätyksiltä vältyttiin. Anniskelun omavalvonnan osalta päälliköt ihmettelivät tason heikkoutta, koska kuitenkin suurimmalla osalla anniskeluhenkilökunnasta on anniskelupassi suoritettuna. Keskustelussa päädyttiin kuitenkin siihen, että anniskelun omavalvonta kaipaa jokaisen osalta päivitystä, koska kyseessä on tärkeänä pidettävä tieto joka vähintään jokaisen anniskeluvastaavan on hallittava.

Anniskeluosaamisen kartoituksen kolmannessa vaiheessa suoritettiin Anniskeluravintolan anniskelutyöstä havainnointi. Anniskeluosaamisen havainnointi suoritettiin kesäkuun viimeisenä viikonloppuna havainnointilomaketta (liite 2) hyödyntämällä. Lomakkeessa



havainnoitavaa tilannetta kuvattiin merkityksillä ”toteutuu”, ”toteutuu osittain” tai ”ei toteudu”. Lisäksi lomakkeessa oli kohta jokaisen havainnoitavan osaamisalueen kohdalla mahdollisiin erityishuomioihin. Havainnointia oli tekemässä tämän kehittämishankkeen tekijän lisäksi ulkopuolinen havainnoitsija. Toisen havainnoitsijan läsnäolo lisäsi tehtyjen havaintojen luotettavuutta ja antoi laajemman katsontakannan, kuin mitä yksin havainnoissa olisi ollut.

Havainnointia voidaan suorittaa joko avoimesti siitä kertoen tai salaa (Ok-opintokeskus). Anniskeluravintolan anniskelutyöntekijöitä ei ennalta tiedotettu havainnoinnista, jotta he eivät muuttaisi toimintatapojaan anniskelutyön osalta tiedostaessaan jonkun seuraavan heidän työskentelyään. Tiedottamatta jättäminen paransi havainnoinnin tulosten luotettavuutta, koska nyt havainnointi suoritettiin normaalioloissa ja anniskeluhenkilökunta toimi kuten he työvuoroissa tavallisestikin toimisivat. Havainnoinnin avulla pystytään keräämään tietoa siitä, toimivatko ihmiset kuten kertovat toimivansa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 207).

Havainnointi on aineistonhankintamenetelmä, jossa tutkimuksen alla olevasta ilmiöstä kerätään tietoa sitä seuraamalla ja tekemällä huomioita eli havaintoja. Havainnot liittyvät ihmisten toimintaan ja käyttäytymiseen, eli esimerkiksi siihen, miten tutkittavaa asiaa käytetään tai miten ihmiset toimivat asiaan liittyvissä vuorovaikutustilanteissa. Ihmisten verbaalista ja nonverbaalista ilmaisusta voidaan tehdä havaintoja. Havainnot tekevän tutkijan, olisi pystyttävä erottamaan omat havaintonsa siitä, miten muut ihmiset selittävät tai kertovat omista havainnoistaan. Havaintoja voidaan dokumentoida monin tavoin, kuten esimerkiksi muistiinpanojen avulla, valokuvaamalla, äänittämällä tai videoimalla. (Koppa.jyu 2012.)

Havainnointilomake tehtiin anniskeluosaamiseen vaadittavien osaamisten sekä osaamispyyrän pohjalta. Havainnoitavia kohteita olivat asiakaspalveluosaaminen, anniskeluosaaminen, henkilökohtainen osaaminen ja ammatillinen osaaminen. Havainnointia suoritettiin kolmen tunnin ajan yön kiireisimpänä aikana. Havaintoja oli tekemässä kaksi henkilöä, joista toinen oli tämän opinnäytetyön tekijä.

Asiakaspalvelun osalta kiinnitettiin huomioita seuraaviin asioihin: Tervehtivätkö anniskelutyöntekijät asiakasta ja suosittelevatko asiakkaalle esimerkiksi juomaa, huomioivatko asiakkaan toiveet ja täyttävät asiakkaan odotukset. Asiakaspalvelun osalta havainnointi tuotti positiivisia tuloksia, sillä yhtään toteutumatta jäänyttä kohtaa ei täytetty.

Asiakaspalveluosaamisesta kertyi erityishuomioita, jotka liittyivät esimerkiksi siihen että;

Anniskelutyöntekijä vaikutti työskentelyssään epävarmalta, mutta aloitettuaan juoman tekemisen suoriutui palvelutilanteesta erittäin hyvin ja ammattimaisesti. Yhden havainnointitilanteen osalta anniskelutyöntekijä ei kuunnellut asiakkaan tilausta, vaikka asiakas toisti tilauksensa useamman kerran. Anniskelutyöntekijän kuuntelemattomuus näkyi siinä, ettei asiakas saanut sitä juomaa minkä yritti tilata. Illan aikana myös kerran juomaa tilatessaan asiakas sai sellaisen ”olon”, ettei kannattanut tilata mitään erikoista, vaan tulee tyytyä johonkin perusjuomaan, kuten hanasiideri. ”Olon” asiakas sai siitä syystä, että anniskelutyöntekijän olemus ja ilme oli viestinyt asiakkaalle päin negatiiviseen sävyyn. Yhden palvelutilanteen havainnoinnista anniskelutyöntekijän asiakaspalvelutaito ylitti asiakkaan odotukset ja asiakas sai yhden parhaimmista juomista jota oli koskaan maistanut.

Anniskeluosaamisen osalta havainnoinnissa huomioitiin seuraavia asioita: Kiinnittävätkö anniskelutyöntekijät anniskelua koskeviin säädöksiin huomiota huomioiden samalla yhteiset toimintamallit ja ennakoivatko mahdollisten ongelmatilanteiden syntymistä sekä toimivatko vastuullisesti anniskellessaan. Anniskeluosaamisesta saatiin havaintojen pohjalta kahdenlaista tietoa. Anniskelutyöntekijät huomioivat kyllä anniskelua koskevia säädöksiä ja noudattivat yhteisiä toimintamalleja mutta jättivät yhdellä havainnointikerralla ongelmatilanteiden ennakoimisen huomiotta ja samalla unohtivat vastuullisen anniskelun periaatteen. Ongelmatilanteen ennakoimatta jättäminen ja vastuullisuuden unohtaminen tapahtui havainnoinnin aikana kerran.

Anniskeluosaamisesta kertyi erityishuomioita, jotka liittyivät esimerkiksi siihen että;

Anniskelutyöntekijä vaikutti aloittelijalta työssään, joka näkyi havainnoivalle asiakkaalle neuvojen kysymisenä kollegalta ja osaamattomuutena juomien tekemisen suhteen. Toisella havainnointikerralla anniskelutyöntekijä oli kertonut havainnoivalle asiakkaalle olevansa harjoittelija, joka ei saisi anniskella alkoholia mutta pyytäisi toisen henkilön palvelemaan asiakasta heti. Harjoittelija jätti positiivisen kuvan itsensä sekä ravintolan osalta noudattamalla anniskelusäädöksiä. Yhden anniskelutyöntekijän työskentelyä havainnoidessa vaikutti siltä, että anniskelutyöntekijä olisi yöravintolaan liian vanha sekä turhan jämpin oloinen. Havainnoinnissa ilmeni myös yhden anniskelutyöntekijän valikoiva asenne anniskelua koskevien säädösten suhteen. Asenne välittyi anniskelutyöntekijän tavassa toimia eritavoin asiakkaasta riippuen eikä asiakkaan kuntoa huomioiden.

Henkilökohtaisen osaamisen osalta havainnoinnissa huomioitiin seuraavia asioita: Vaikuttivatko anniskelutyöntekijät soveltuvan anniskelutyöhön ja viihtyvän siinä. Lisäksi kiinnitettiin huomiota näkyykö anniskelutyöntekijän kiinnostus työtä kohtaan myös asiakkaalle. Henkilökohtaisesta osaamisesta saatiin tehdyn havainnoinnin parhaimmat tulokset, koska kahta poikkeusta lukuun ottamatta kaikkien osa-alueiden kohdalla kertyi toteutunut vastaus.

Henkilökohtaisesta osaamisesta kertyi erityishuomioita, jotka liittyivät esimerkiksi siihen että;

Anniskelutyöntekijä vaikutti viihtyvän työssään, joka näkyi havainnoijalle positiivisena asenteena ja jatkuvana hymyilynä, lisäksi hänellä oli erittäin positiivinen palveluasenne. Havainnoinnissa ilmeni myös yhden anniskelutyöntekijän iästä johtuva tunne, vaikutti että anniskelutyöntekijän innostus olisi jäänyt väsymyksen jalkoihin ja kiinnostus työtä kohtaan kellonajasta johtuen olisi ollut hiukan laantumassa.

Ammatillisen osaamisen osalta havainnoinnissa huomioitiin seuraavia asioita: Hallitseeko anniskelutyöntekijät juomatietoutta ja osaavatko käyttää erilaisia menetelmiä ja laitteita juomien valmistuksessa. Lisäksi huomioitiin kysyvätkö anniskelutyöntekijät neuvoa tarvittaessa kollegoiltaan ja työskentelevätkö he ammattimaisesti. Ammatillisen osaamisen havainnoinnin pohjalta anniskelutyöntekijät hallitsivat juomatietouden ja menetelmät sekä laitteet vain osin. Neuvoa he kuitenkin kysyivät lähes aina ja työskentely vaikutti ja näytti ulospäin ammattimaiselta.

Ammatillisesta osaamisesta kertyi erityishuomioita, jotka liittyivät esimerkiksi siihen että;

Anniskelutyöntekijä vaikutti innokkaalta oppimaan uutta ja kysyi kollegaltaan tarvittaessa aina neuvoja, hänellä oli halu oppia uutta. Muita huomioita olivat anniskelutyöntekijän esimerkillinen ja ammattimainen työote. Havainnoinnissa myös esiintyi yhden anniskelutyöntekijän palveluasenteen osalta valikoimista asiakkaiden suhteen, tämä näkyi anniskelutyöntekijän ilmeen muuttumisena ja hymyn häviämisenä osalle asiakkaista.

Havainnoinnin pohjalta pidettiin elokuussa jälleen uusi palaveri Anniskeluravintolan ravintolapäällikön ja vuoropäällikön kanssa. Havainnointi oli päälliköiden mielestä onnistunut, mutta he olisivat kaivanneet useamman vuoron osalta tehtyä havainnointia, jotta otanta olisi ollut laajempi ja näin ollen myös tulokset luotettavampia. Tehtyä havainnointia kohtaan he olivat tyytyväisiä, koska havainnointi antoi paljon uusia ideoita baari- ja ravintolatoimintojen kehittämiseksi. Kehittämisideoita ei tässä kohtaa Anniskeluravintolan pyynnöstä kerrota.

Havainnoinnin läpikäymisen jälkeen keskusteltiin yhteisesti päälliköiden kanssa siitä, että minkälainen raportti anniskeluosaamisen kartoittamisesta tehdään. Raportin toivottiin olevan kooste tehdystä kartoituksesta ja kertovan ehdotukset anniskeluosaamisen kehittämiseksi. Raportin toivottiin olevan lyhyt ja ytimekäs, jotta se olisi mielenkiintoinen lukea. Raportti toimisi apuvälineenä ja työkaluna Anniskeluravintolan anniskeluosaamisen kehittämiseksi tulevaisuudessa.

#### 4.3 Kehittämissuunnitelma

Anniskeluravintolalle tuotettiin raportti anniskeluosaamisen kartoituksesta kehittämisehdotuksineen ja menetelmineen. ”Ehdotus anniskeluosaamisen kehittämiseksi”-raportti vastasi Anniskeluravintolan tarpeeseen ja se otettiin positiivisesti vastaan.

Raportin ehdotukset koskivat anniskelun omavalvonnan osalta anniskelun omavalvontaan liittyvien säädösten kertaamista, yhteisien toimintamallien sopimista sekä anniskeluvastaavia koskevien vastuiden päivittämistä. Ammatillisen osaamisen kohdalla kehittäminen liittyi juomatietouden parantamiseen. Asiakaspalveluosaamisen ja henkilökohtaisen osaamisen kohdalla ei kehittämistä vaativiin toimenpiteisiin nähty tällä kertaa tarvetta, joten niitä ei ehdotuksessa ole kehittämisen suhteen huomioitu. Kehittämismenetelmät olivat kouluttaminen, ristiin koulutus, tietopätkinä, koulutusmatkat sekä työkierto.

Anniskelua koskevien säädösten ja määräysten sekä anniskeluvastaavan tehtävien osalta ehdotettiin koulutusta. Koulutuksessa voitaisiin lisäksi sopia Anniskeluravintolan anniskelutyötä helpottavat yhteiset toimintamallit ja pystyttäisiin keskustelemaan aiheesta yhdessä anniskeluhenkilökunnan kesken. Anniskeluvastaavan tehtävien osalta kehittämismenetelmäksi valikoitui ristiin kouluttaminen. Ristiin kouluttamisella pystyttäisi yhtenäistämään anniskeluvastaavien tapoja toimia ja hoitaa tehtäviään selkeämmin. Anniskelun omavalvontaa koskevan tiedon kertaamiseksi ehdotettiin lisäksi ”tietopätkinän” laittamista jokaiseen viikkotiedotteeseen. ”Tietopätkinän” ollessa lyhyt ja ytimekäs, olisi opeteltavan asian helpompi jäädä anniskeluhenkilökunnan muistiin. Anniskelua koskevien ongelmatilanteiden osalta ehdotuksessa oli mainittu tilanteiden läpikäyminen yhdessä ongelmatilanteessa olleen anniskeluhenkilökunnan jäsenen ja päällikön kanssa. Yhteinen keskustelu tapahtuneesta helpottaisi anniskelutyöntekijän selviytymistä tulevista tilanteista ja auttaisi päälliköitä puuttumaan mahdollisiin väriin toimintatapoihin tilanteiden osalta.

Juomatietouden parantamiseksi ehdotettiin juomakoulutusta. Juomakoulutus pystyttäisiin järjestämään Anniskeluravintolan omissa tiloissa ja oman anniskeluhenkilökunnan osaamista hyödyntäen. Anniskeluravintolassa työskentelee baarimestarikoulutuksen suorittanut, joka olisi pätevä koulutuksen vetäjäksi. Juomakoulutusta olisi mahdollista myös pyytää esimerkiksi

Altian kautta pidettäväksi. Anniskeluhenkilökunnan kokemus- ja näkemyspohjan kasvattamiseksi oli ehdotuksessa huomioitu työkierto. Työkierrolla saisi ammatillisessa mielessä tuota edellä mainittua kokemus- ja näkemyspohjaa kerrytettyä. Työkierron pituus olisi yhdestä illasta - viikkoon ja aina anniskelutyöntekijän oma halu ja kiinnostus huomioiden. Ammatillisen osaamisen kehittämiseksi ehdotettiin myös koulutusmatkoja, esimerkiksi alan messuille tai muihin tapahtumiin.

Tulevaisuuden osalta Anniskeluravintolassa aiotaan panostaa anniskeluhenkilökunnan anniskeluosaamisen kehittämiseen. Anniskeluhenkilökunnan henkilökohtaisista osaamisen kehittämiskohteista ollaan kiinnostuneita ja osaamisen kehittämiseen kannustetaan. Myös ehdotettujen kehittämismenetelmien käyttöönotto on Anniskeluravintolan tavoitteena tulevaisuudessa.

#### 4.4 Hankkeen arviointi

Hankkeen arvioinnista ensimmäisenä ylös nousee työn laajuus ja aiheen vaatimustaso. Osaamisesta puhuttaessa jokainen meistä tekee omat päätelmänsä siitä, mitä osaaminen tarkoittaa ja mitä kaikkea siihen liittyy. Tuon mielipiteisiin vaikuttavan seikan vuoksi anniskeluosaamisen kartoittaminen ja sen kehittäminen nousivat vaativaksi tehtäväksi. Miten saada anniskeluosaamisen käsitteestä sellainen, että muutkin ajattelevat siitä samalla tavalla. Anniskeluosaamisen käsitteellistämisvaiheessa Anniskeluravintolan ja sen anniskeluhenkilökunnan mukaan ottamisen johdosta anniskeluosaaminen saatiin käsitteellistettyä kuitenkin hyvin ja kaikkia kartoitukseen osallistuvia tyydyttävästi.

Työn laajuus ja hankkeen vaatimustaso huomioiden olisi luotettavuuden kannalta ollut parempi, jos hanketta olisi ollut tekemässä toinenkin henkilö. Parin kanssa tehdessä olisi työskentelyssä mukana ollut enemmän itsekritiikkiä ja valintojen kyseenalaistamista. Yhden henkilön vastuulla päätökset ja tekeminen saattavat aina jäädä vain pintapuoliseksi, varsinkin kun kyseessä oli paljon tekemistä vaativa hanke. Onneksi tässä hankkeessa mukana ollut yhteistyökumppani Anniskeluravintola ja sen anniskeluhenkilökunta, olivat kiinnostuneita hankkeen kulusta ja antoivat kaivattua palautetta hankkeen tekijälle aina tarvittaessa.

Hankkeen aikataulun liittyminen opinnäytetyön aikatauluun aiheutti hankkeelle omat hankaluutensa. Osaamisenkehittämiseksi aikataulun tulisi aina olla tarpeeksi pitkä, jotta osaaminen saataisiin kartoitettua tarpeeksi laajasti ja osaamisen kehittämiseen tarkoitettujen menetelmien mietittyä tarkkaan. Kehittämismenetelmien kokeileminen ja niistä saatujen tulosten tarkkaileminen antaisi parhaimman tuloksen osaamisen kehittämiseksi. Tällä kertaa ei tuloksia osaamisen kehittymisestä voitu vielä todeta, koska hankkeen aikataulussa ei

sellaiseen ollut mahdollisuutta. Positiivisena asiana voidaan kuitenkin pitää sitä, että hanketta jatketaan Anniskeluravintolan toimesta, vaikka hanke sinällään onkin ohitse.

Anniskeluravintolan antaman arvion perusteella hanke oli onnistunut ja tehty tiiviissä yhteistyössä Anniskeluravintolan tarpeet huomioiden. Hankkeen tuoman uuden tiedon perusteella pystytään tulevaisuudessa panostamaan esiinnoisseiden osaamisvajeiden kehittämiseen.

Opinnäytetyön tekijä itse on myös tyytyväinen hankkeen kulkuun ja Anniskeluravintolalle tuotettuun ”Ehdotus anniskeluosaamisen kehittämiseksi”-raporttiin. Hankkeen aikana tekijä oppi ihmisen osaamisesta, osaamisen kehittämisestä sekä kehittämismenetelmistä. Hankkeen tuoman opin ja kokemuksen hyödyntäminen esimerkiksi tulevaisuuden työtehtävien suhteen on varmasti mahdollista.

## 5 Johtopäätökset

Anniskeluosaamisen kehittämishanke antoi yhteistyökumppanina toimineelle Anniskeluravintolalle tulevaisuudessa hyödynnettävän ehdotuksen anniskeluosaamisen kehittämiseksi. Hankkeen toteuttanut taho sai hyötyä opittuaan uutta osaamisen kehittämisen teoriasta ja ihmisen oppimisesta. Hanketta voi kutsua onnistuneeksi, koska yhteistyötaho sai hankkeesta hyödynnettävää tietoa jota aikoo käyttää.

Hanke tehtiin pitkälti ihmisten kanssa koska kyseessä oli osaamisen kehittäminen. Mahdollisia ongelmia hankkeelle olisi saattanut aiheutua silloin, mikäli Anniskeluravintolan anniskeluhenkilökunta ei olisi ollut kiinnostunut osallistumaan anniskeluosaamisen kartoitukseen tai ravintolan päälliköt olisivat olleet heikosti kiinnostuneita hankkeesta. Hankkeen onnistumisen kannalta tärkeintä oli Anniskeluravintolan sitoutuminen ja sen päälliköiden ja anniskeluhenkilökunnan kiinnostus hanketta kohtaan. Tulevaisuuden osalta olisi mielenkiintoista kuulla otettiin ”Ehdotusta anniskeluosaaminen kehittämiseksi” käyttöön ja minkälaisia tuloksia kehittämistyöstä mahdollisesti syntyi.

Tämän kehittämishankkeen toteuttamiseen käytettiin paljon aikaa työn tekijän sekä Anniskeluravintolan päälliköiden osalta. Toivon, että käytetty aika ja hankkeen tekemiseen panostettu työ ei olisi mennyt hukkaan vaan hanke hyödyttäisi kaikkia osapuolia parhaalla mahdollisella tavalla.

## Lähteet

### Kirjalliset lähteet

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct.

Harris, E. 2010. Customer service a practical approach. USA: Pearson.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otava.

Hemmi, M., Lahdenkauppi, M. 2002. Avec, asiakaspalvelua ravintolassa. 4. painos. Porvoo: WSOY.

Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Edita

Viitala, R. 2006. johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Otava.

### Sähköiset lähteet

Amk. Monimuotoinen/ toiminnallinen opinnäytetyö. Viitattu 12.3.2012.

<http://www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>

MaRa, Vastuullinen yritystoiminta matkailu- ja ravintola-alalla. Viitattu 22.8.2012.

[http://www.mara.fi/ext/cms3/attachments/vastuullinen\\_yritystoiminta.pdf](http://www.mara.fi/ext/cms3/attachments/vastuullinen_yritystoiminta.pdf)

Valvira. Vastaava hoitaja. Viitattu 14.3.2012.

[http://www.valvira.fi/files/vastaava\\_hoitaja.pdf](http://www.valvira.fi/files/vastaava_hoitaja.pdf)

Valvira. Vastaavaa hoitajaa ja tämän sijaista koskevat vaatimukset. Viitattu 14.3.2012.

[http://www.valvira.fi/files/Valvira\\_Vaatimukset\\_vastaava%20hoitaja.pdf](http://www.valvira.fi/files/Valvira_Vaatimukset_vastaava%20hoitaja.pdf)

Valvira. Alkoholijuomien anniskelun omavalvontaopas. Viitattu 14.3.2012.

[http://www.valvira.fi/files/omavalvontaohje\\_ravintolat.pdf](http://www.valvira.fi/files/omavalvontaohje_ravintolat.pdf)

Valvira. Alkoholiasiat ravintolassa. Viitattu 22.2.2012.

[http://www.valvira.fi/files/Valvira\\_ohje\\_10\\_2010.pdf](http://www.valvira.fi/files/Valvira_ohje_10_2010.pdf)

Oulun yliopisto, Osaamiskartoitus. Viitattu 16.7.2012.

<http://www.oulu.fi/tuke/osaamiskartoitus.htm>

Jyväskylän yliopisto. havainnointi eli observointi. Viitattu 25.7.2012.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetyoe>

MaRa. Matkailu ja ravintola-ala lyhyesti. Viitattu 25.8.2012 <http://www.mara.fi/matkailu-ja-ravintola-ala-lyhyesti/>

PAM. Matkailu,- ravintola- ja vapaa-ajanpalveluala. Viitattu 25.8.2012.

<https://www.pam.fi/fi/tyo/mara/Sivut/Default.aspx>

Valvira. Anniskelu. Viitattu 25.8.2012.

[http://www.valvira.fi/ohjaus\\_ja\\_valvonta/alkoholi/anniskelu](http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/alkoholi/anniskelu)

Finlex. Alkoholilaki. Viitattu 10.3.2012.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19941143>

Koulutusnetti. Matkailu,-ravitsemis- ja talousala. Viitattu 25.5.2012.

<http://www.koulutusnetti.fi/index.php?file=361>

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, 15/2009. Moni-ilmeiset rekrytointiongelmat. Viitattu 26.5.2012. [http://www.tem.fi/files/22247/TEM15\\_09.pdf](http://www.tem.fi/files/22247/TEM15_09.pdf)

Ok-opintokeskus. Havainnointi. Viitattu 23.4.2012. <http://ok-opintokeskus.fi/havainnointi>



Kuvat ja kuviot

Kuvio 1 ..... 10

Liitteet

Liite 1 ..... 27  
Liite 2 ..... 29

Liite 1

## ANNISKELUOSAAMISEN ARVIOINTI JA KUVAAMINEN OSAAMISYMPYRÄLLÄ

Mukaellen Hätönen H. 2004.

### TAUSTAKYSYMYKSET

1. Montako kuukautta/vuotta sinulle on kertynyt anniskelutyökokemusta?
2. Mitä ravintola-alan koulutusta sinulla on?
3. Milloin anniskelupassisi on suoritettu?

**OHJE:** Mitkä anniskeluosaamisen osa-alueet ovat sinulla hallussa ja mihin kaipaisit lisää osaamista? Väritä ympyrästä omat osaamisalueesi alla olevan ohjeen mukaan.

Jos *et tunne hallitsevasi* asia-aluetta lainkaan *et myöskään väritä* osaamisympyrän alueesta yhtään. Jos taas *osaat alkeistason tietoja*, voit *värittää ensimmäiseen viivaan* asti osaamisympyrän keskustasta nähden jne.

**0 Osaamista ei vielä ole** (Ei väritetä ollenkaan)

**1 Alkeisosaaminen** (Väritä ympyrän keskiö)

**2 Perusosaaminen** (Väritä kaksi osaa keskiöstä päin)

- Henkilö osaa toimia osaamisalueen asioissa ohjeiden mukaisesti
- Henkilöllä on erillisiä tietoja ja taitoja osaamisalueelta
- Henkilö hallitsee osaamisalueen perusteet

**3 Sujuva osaaminen** (Väritä kolme osaa keskiöstä päin)

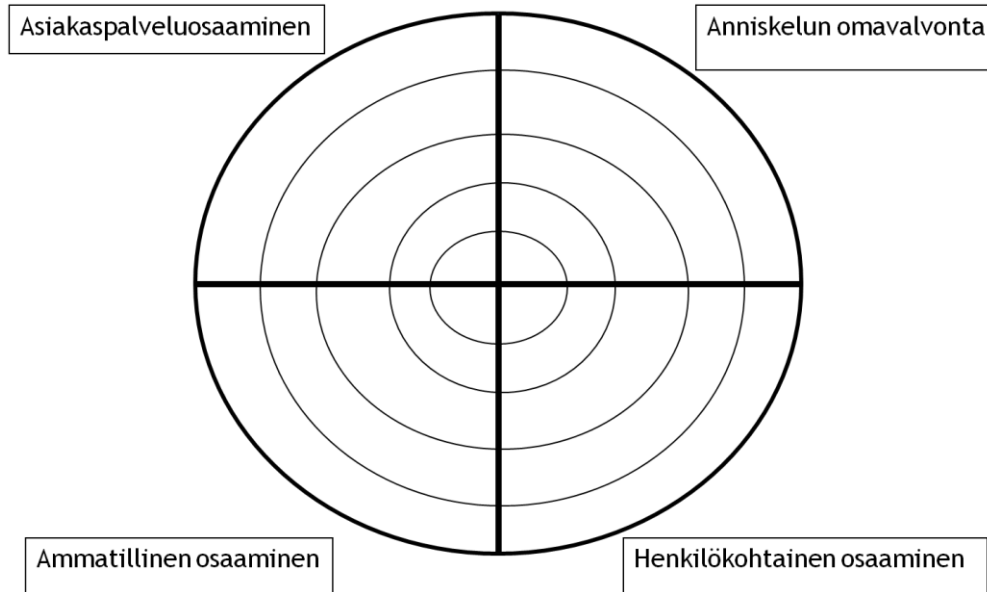
- Henkilö osaa toimia osaamisalueella itsenäisesti
- Henkilöllä on osaamisalueesta hyvä ja jäsentynyt tietoperusta
- Henkilö osaa soveltaa tietoa käytännössä

**4 Hyvä osaaminen** (Väritä neljä osaa keskiöstä päin)

- Henkilö pystyy toimimaan osaamisalueella myös yksin vuorossa
- Henkilöllä on halu oppia uutta ja lisätä osaamistaan

**5 Erityisosaaminen** (Väritä koko sektori/lohko)

- Henkilöllä on osaamisalueen erityisosaamista
- Henkilö osaa toimia luovasti ja joustavasti osaamisalueen asioissa
- Henkilöllä on kehittävä työote ja hän löytää uusia ratkaisu- ja toimintamalleja osaamisalueen asioissa.



### Asiakaspalveluosaaminen

lisämyynti/ suosittelu  
 vaativat palvelutilanteet  
 ”pelisilmä”  
 palvelualltius

### Anniskelun omavalvonta

Valviran ohje- anniskeluasiat ravintolassa  
 vastaavan hoitajan merkitys  
 anniskelua koskevat ongelmatilanteet  
 vastuulliset toimintatavat

### Henkilökohtainen osaaminen

motivaatio /työssä viihtyminen  
 soveltuvuus alalle  
 kiinnostus alan tapahtumiin/”uusiin tuuliin”

### Ammatillinen osaaminen

tiedot  
 taidot  
 asennoituminen

Liite 2

*Anniskeluosaamisen havainnointilomake*

*Tua Kataja*

Paikka: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Päivämäärä: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Anniskeluhenkilökunnan määrä havainnoitavassa työvuorossa: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Kellonaika (havainnoinnin aloitus): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Kellonaika (havainnoinnin lopetus): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Havainnoija: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Pisteytys: 1= toteutuu

2= toteutuu osittain

3= ei toteudu

Havainnoija yliviivaa oikean vaihtoehdon havaintojensa pohjalta

**ANNIKELUOSAAMINEN**

**Asiakaspalveluosaaminen**

Tervehtii asiakasta hymyillen                      toteutuu/ toteutuu osittain/ ei toteudu

Suosittelee asiakkaalle                                toteutuu/ toteutuu osittain/ ei toteudu

Huomioi asiakkaan toiveet                            toteutuu/ toteutuu osittain/ ei toteudu

Täyttää asiakkaan odotukset                        toteutuu/ toteutuu osittain/ ei toteudu

Erityishuomioita asiakaspalveluosaamisesta:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Anniskeluosaaminen**

Huomioi anniskelua koskevat säädökset                    toteutuu/ toteutuu osittain/  
ei toteudu

Huomioi yhteiset toimintamallit                            toteutuu/ toteutuu osittain/  
ei toteudu

Ennakoi anniskelun ongelmatilanteet                    toteutuu/ toteutuu osittain/  
ei toteudu

Toimii vastuullisesti anniskellessaan                    toteutuu/ toteutuu osittain/  
ei toteudu

Erytishuomioita anniskeluosaamisesta:

---



---



---

**Henkilökohtainen osaaminen**

Vaikuttaa viihtyvän työssään                            toteutuu/ toteutuu osittain/ ei toteudu

Vaikuttaa soveltuvan työhön                            toteutuu/ toteutuu osittain/ ei toteudu

Kiinnostus työtä kohtaan näkyy                        toteutuu/ toteutuu osittain/ ei toteudu

Erytishuomioita henkilökohtaisesta osaamisesta:

---



---



---

**Ammatillinen osaaminen**

Hallitsee juomatietouden                            toteutuu/ toteutuu osittain/ ei toteudu

Hallitsee työmenetelmät/laitteet                        toteutuu/ toteutuu osittain/ ei toteudu

Kysyy neuvoa tarvittaessa                            toteutuu/ toteutuu osittain/ ei toteudu

Erytishuomioita ammatillisesta osaamisesta:

---



---



---