

Saimaan ammattikorkeakoulu
Matkailu- ja ravitsemispalvelut Imatra
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Anna Leinonen

RAVINTOLA TOTEMIN BAARITISKIN UUDELLEEN JÄRJESTELY

Opinnäytetyö 2009

TIIVISTELMÄ

Anna Leinonen

Ravintola Totemin baaritiskin uudelleen järjestely, 29 sivua, 3 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu, Imatra

Matkailu ja ravitsemispalvelut, Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2009

Ohjaaja: Marja Antikainen

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena oli baaritiskin uudelleen järjestely Ravintola Totemissa. Työn avulla haluttiin parantaa baaritiskin toimivuutta ja sen kautta tehostaa myyntiä ja henkilökunnan työskentelemistä. Työ tehtiin siirtelemällä tavaroita ja hyödyntämällä kaikkia baaritiskin tiloja. Rakenteellisia muutoksia ei tehty. Työhön ei liittynyt minkäänlaisia investointeja.

Teoriaosuus koostui toimivaan baaritiskiinkin vaadittavista perusasioista. Teoriassa käsiteltiin myös työhön käytettyjä tutkimusmenetelmiä. Toiminnallinen osuus sisälsi baaritiskillä tehdyt muutokset, joita tuki liitteenä toimiva baaritiskin pohjapiirros. Lähteinä käytettiin baarityön kirjallisuutta. Muita työssä käytettyjä työkaluja olivat haastattelu, havainnointi ja SWOT- analyysi.

Työn tuloksena on Ravintola Totemin uudelleen järjestelty baaritiski. Baaritiskin muutokset jäivät vähäisiksi, mutta osa muutoksista oli merkittäviä parannuksia. Seuraavana haasteena on saada rakenteellisia muutoksia baaritiskille, jotta uudelleen järjestelyjä voidaan tehdä laajemmin.

Asiasanat: tehokkuus, toimivuus, sijoittelu, järjestely

ABSTRACT

Anna Leinonen

Rearrange Restaurant Totem`s bar counter, 29 pages, 3 appendices

Saimaa University on Applied Sciences

Unit of Tourism and Hospitality

Degree program in Hotel and Restaurant Business

Bachelor`s Thesis 2009

Instructor: Ms Marja Antikainen

The subject of the final year functional project was to rearrange Restaurant Totem`s bar counter. The purpose of the work was to improve the bar counters` functionality and through that optimize sales and improve staffs working. Work was done by moving bar counters items and benefit all space which is located on the bar counter. Structural changes weren`t made. There was no investment on the work.

The theoretical part of the final year project concentrates explaining all the necessarily requirements, that a functional bar counter must have. The theoretical part also contains research methods, which were used. The functional part of the final year project contains all the changes that were made on the bar counter. There is also a bar counters plan as an appendix to help understand changes. Main sources were bar work literature. Other used tools in this project were interview, observation and SWOT- analysis.

A result of the work is new arranged bar counter at Restaurant Totem. All the made changes were little, but were also notable improvements. Next challenge is to get structural changes on the bar counter, so that new arranges can be done more widely.

Key words: effectivity, functionality, placement, arrangement

SISÄLTÖ

KÄSITTEET	5
1 JOHDANTO	7
1.1 Lähtökohdat työhön	7
1.2 Tavoitteet, rajaukset ja menetelmät.....	7
1.3 Opinnäytetyön merkitys yhteistyökumppanille ja opiskelijalle.....	8
1.4 Opinnäytetyöraportin rakenne	9
2 TOIMIVA BAARITISKI	9
2.1 Palvelu.....	9
2.1.1 Palveluprosessi.....	10
2.1.2 Oikea tuotevalikoima.....	11
2.2 Työpisteen toimivuus.....	11
2.3 Takabaari ja työvälineet.....	12
2.4 Muut keskeiset asiat baaritiskillä	13
3 MENETELMÄT JA TYÖTAVAT	14
4 TOTEMIN BAARITISKIN UUELLEEN JÄRJESTÄMINEN.....	16
4.1 Ravintola Totem	16
4.2 Totemin tiskin lähtötilanne	17
4.3 Projektin työstäminen	18
4.4 Työpisteiden järjestely toimivaksi	19
4.5 Takabaarin ja työvälineiden uudelleen järjestely	21
4.6 Muut keskeiset asiat Totemin baaritiskillä	22
4.6 Hyllyt.....	24
5 POHDINTA	25
6 TYÖN ARVIOINTIA.....	27
LÄHTEET	29

LIITTEET

Liite 1 Ravintola Totemin baaritiskin pohjapiirros

Liite 2 ”Tsekkauslista”

Liite 3 Teemahaastattelulomake

KÄSITTEET

A-oikeudet	oikeus anniskella kaikkia alkoholijuomia
blendis	juomasekoituksissa käytettävä alkoholiton pidentäjä, yleisimpiä pidentäjiä ovat erilaiset virvoitusjuomat
cocktail	alkoholipohjainen juomasekoitus, joka voidaan valmistaa myös alkoholittomana
extraaja	baarissa lisätyövoimana käytetty henkilö
grenadiini	sokeripitoinen liuos, jota käytetään juomasekoituksiin värin ja maun antamiseen
”first in first out”- sääntö	Tuotteet sijoitetaan vanhenemispäivämäärien mukaan siten, että uudet tuotteet sijoitetaan taakse ja vanhemmat tuotteet eteen.
hanatuotteet	baarin hanoista valmiina laskettavat tuotteet, kuten esimerkiksi olut
jojo	vyötäröllä säilytettävä joustavan narun päässä oleva kruunukorkin avaaja
juomapistooli	baarissa sijaitseva pistoolimainen laite, josta tulee virvoitusjuomia
kaatonokka	pullon suuhun laitettava lisäosa, joka mahdollistaa tuotteen tarkkaan mittaamisen, koska juoma tulee pullosta ulos tasaisella nopeudella
kaatotuotteet	baarissa yleisimmin käytetyt alkoholit. Asiakas tilaa esimerkiksi viskin mainitsematta tuotemerkkiä.

	Kaatotuote on se viski, jonka talo on päättänyt silloin myydä.
lonkero	käymisteitse valmistettu alkoholijuoma, joka valmistetaan greipistä ja ginistä
Mi en place eli misaus	ranskankielinen termi ”paikoilleen pano”, työpisteen hallinta
mikserit	katso blendis
pakki	tiskikoneen astiakori
shaker	käsiravistin, jonka avulla voidaan valmistaa juomasekoituksia hankalasti sekoittuvista ainesosista
shotti	5- 6 cl: n tilavuuden lasista tarjoiltava lyhyt juoma, joka nautitaan kerralla
speed rail	etubaarissa reiden korkeudella sijaitseva pullokaukalo, jossa säilytetään yleisimpiä kaatotuotteita
tankki	Hanatuotteet tulevat tankeista, ravintoloiden yleisin tankkikoko on 30 litraa.
vuoropäällikkö	esimiestehtävissä toimiva työntekijä, jolla on erilaisia vastuualueita kyseessä olevan työvuoron aikana

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on Ravintola Totemin baaritiskin uudelleen järjestely. Baaritiskin koko ei vielä takaa isoja myyntilukuja. Oikein suunniteltu ja misattu baari on tehokas myyntipaikka, jossa baarimestarin työskentely on sujuvaa kiireisinäkin aikoina. Aineet, tarvikkeet ja lasit ovat oikeissa paikoissa (Piasecki 2009, 11).

1.1 Lähtökohdat työhön

Haluan tehdä opinnäytetyön yhteistyössä oman työpaikkani Ravintola Totemin kanssa (myöhemmin Totem). Suoritin ammatillisen harjoittelun Totemissa keväällä 2008. Tällä hetkellä toimin siellä vuoropäällikkönä. Keskustelin omistajien kanssa mahdollisista opinnäytetyöaiheista ja yrityksen tarpeista. Baaritiskin uudelleen järjestelyn idea tuli minulta.

Teen toiminnallisen opinnäytetyön, koska siitä tulee konkreettinen hyöty yritykselle. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla alan mukaan käytäntöön suunnattu ohje, opastus tai ohjeistus. Se voi olla myös tapahtuman toteuttamista. Tärkeää on, että opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi (Airaksinen & Vilkka 2003,9). Valitsen käytännönläheisen aiheen, koska olen mielestäni siinä parhaimmillani.

1.2 Tavoitteet, rajaukset ja menetelmät

Toimivuuden parantamisen toivotaan vaikuttavan myynnin tehostamiseen ja henkilökunnan työn tekemiseen Ravintola Totemin baaritiskin uudelleen järjestelyn avulla. Työn tarkoituksena ei ole rakentaa uutta baaritiskiä, vaan kehittää olemassa olevia elementtejä, ilman rakenteellisia muutoksia.

Aloitin opinnäytetyön työstämisen aiheen valinnalla. Aiheen valinta perustui työskentelyn yhteydessä saatuihin havaintoihin. Henkilökunnalta ja omistajilta kerään palautetta teemahaastattelun avulla mahdollisista baaritiskin muutoskohteista. Oma apuväline havainnoin rinnalla on SWOT- analyysi, joka

selvittää baaritiskin tilannetta. Seuraavaksi suoritan uudelleen järjestelyt yhden omistajan avustuksella. Uudelleen järjestelyiden jälkeen haastattelen henkilökuntaa uudestaan, että saan selville muutosten tulokset ja jatkoparannusehdotukset.

Näen tiskissä paljon puutteita ja epäkohtia. Olen myös keskustellut baaritiskin olemuksesta lähes joka viikko henkilökunnan kanssa. Ongelmat kärjistyvät viikonloppuisin, jolloin baaritiskillä työskentelee useampi tarjoilija. Tilaa ei ole ja tavarat ovat sekaisin. Henkilökunta törmäilee toisiinsa, ja juomat läikkyvät lasien yli.

Hyllytilojen hyödyntäminen ja tavaroiden uudelleen sijoittelu tulee olemaan lähtökohtana työlle. Tässä työssä keskitytään toimimaan vanhalla baaritiskillä, mutta järjestelemään se toimivammaksi. Rakenteellisia muutoksia ei tulla tekemään. Työhön sisältyy pohjapiirustus Totemin baaritiskin muodosta ennen uudelleen järjestelyä (Liite 1).

.

1.3 Opinnäytetyön merkitys yhteistyökumppanille ja opiskelijalle

Totem on nykyisten omistajien myötä yrittänyt kehittyä paremmin toimivaksi baariksi. Viikonlopun asiakasmäärät ovat korkeita, ja toimintaa halutaan tehostaa lisäämättä henkilöstöresursseja. Yrityksellä ei ole mahdollisuutta investoida uuteen rakenteellisesti toimivampaan baaritiskiin. Omistajilla ei myöskään ole aikaa itse keksiä tarvittavia ratkaisuja ongelmaan.

Työskentelen yleensä viikonloppuisin. Minulle on tärkeää, että viihdyn työpaikalla. Haluan olla hyvä asiakaspalvelija ja olen sitä mieltä, että pystyn siihen, jos työn tekeminen on helppoa ja sujuvaa. Haluan jatkuvasti kehittää omaa työpanostani. Tällä hetkellä työni ei ole näyttänyt ammattimaiselta, joten opinnäytetyön avulla toivon saavani lisää tietoa ammattitaitoisista työskentelytavoista.

1.4 Opinnäytetyöraportin rakenne

Johdanto tiivistää opinnäytetyön lähtökohdat, työn rajaukset ja työn merkityksen sekä minulle että yhteistyökumppanille. Luvussa kaksi käsittelen palvelun perusteita ja tuotevalikoimaa. Luku kaksi esittelee teoriaa toimivasta baaritiskistä, jonka avulla olen suorittanut baaritiskin uudelleen järjestelyä. Luvussa kolme esittelen työssä käytettyjä menetelmiä ja työvälineitä. Luku neljä on työn toiminnallinen osuus. Esittelen yhteistyökumppanin ja selitän yksityiskohtaisesti baaritiskillä suoritettua uudelleen järjestämistä. Luvussa viisi pohditaan työn onnistumista ja käsitellään palautuskeskustelussa esiin tulleita jatkoparannusehdotuksia. Luku kuusi arvioi kaiken kaikkiaan onnistumista työssä.

2 TOIMIVA BAARITISKI

Baareilla on paljon eroavaisuuksia sijainnissa, koossa ja liikeideassa. Kaikki tuotteet ja koneet eivät kuulu jokaisen baarin toiminta-ajatuksen. Silti baaritiskin suunnittelussa on monia yleisiä asioita, jotka pätevät kaikkiin baareihin. (The new international guide to drinks 1989, 11.)

2.1 Palvelu

Palvelun laatua voidaan mitata monella eri tavalla. Palvelupaketin toimiminen on tärkeä asia, joka on otettava huomioon jo liikeideaa pohdittaessa. Baariympäristössä ensimmäinen laadun mittaus syntyy asiakkaan saapuessa sisälle miljööseen. Mielikuvia syntyy, ennen kuin asiakas saapuu tekemään tilausta. Tarjoilijan valmistaessa tilausta asiakas ehtii tarkkailla työn tekijää. Epäonnistumiset synnyttävät hetkessä mielikuvan ammattitaidottomuudesta, joka voi johtaa koko yrityksen laatutason arviointiin. (Hiekkataipale, Keränen & Soininen 2002,16.)

Työn tekijän asenne, ryhti ja ulkoinen olemus luovat myönteisiä odotuksia. Tervehtiminen on tultava välittömästi, kun huomio asiakkaasta syntyy. Palvelutilanteessa sanojen osuus ei ole ratkaiseva. Tärkeämpää on ilmeillä ja

eleillä huomiointi ja asiakkaan kuuntelu. Hyvästely ja uudelleen tervetulleeksi toivottaminen ovat yhtä tärkeitä kuin tervehtiminen. Näin ollen asiakkaalle jää viimeiseksi mieleen myönteinen mielikuva palvelutilanteesta ja yrityksestä. (Hemmi , Häkkinen & Lahdenkauppi 2008, 49–50.)

Mielikuvia on vaikea tyydyttää. Ne perustuvat asiakkaan omiin tunneperäisiin seikkoihin. Hiekkataipale ym. (2002, 16) ovat todenneet kirjassaan: jos asiakkaan mielikuvat pystytään tyydyttämään tai ylittämään, on palvelutilanne toiminut. Asiakkaalle negatiivisen kuvan jääminen kertoo palvelun huonosta laadusta. Mielikuvien muodostumisen muuttaminen tai korvaaminen on vaikeaa. Yrityksen pitäisi jatkuvasti valvoa ja kehittää palvelun laatua, millä luodaan hyvä ammattitaitoinen ilmapiiri.

2.1.1 Palveluprosessi

Palveluprosessi alkaa työvuoroon valmistautuessa. Työntekijä saapuu työvuoroon ja varustaa työpisteen toimivaksi. Hän laittaa lasit paikoilleen, hoitaa drinkkeihin tarvittavat koristeet esille ja täydentää varastoja. Asiakkaan saapuessa ravintolaan on työntekijä valmiina palvelemaan asiakasta ammattitaitoisesti. Asiakaspalvelijan on tunnettava juomien ominaisuuksia. Baarissa työskentelijällä on oltava kyky palvella montaa asiakasta samaan aikaan. Hänen on nähtävä, missä järjestyksessä asiakkaat saapuvat tiskille ja palveltava heitä järjestyksessä. Hyvä asiakaspalvelija osaa myös jälkihoidon. Hän näkee, kun asiakkaan lasi on tyhjä ja pyrkii myymään uuden juoman. (Lahdenkauppi & Rinta-Huumo 2004, 8 - 9.)

Tarjoilijan tulee osoittaa kiinnostusta asiakkaisiin. Hän tarkkailee asiakkaiden eleitä ja käyttäytymistä. Pienikin epävarmuus asiakkaassa luo tarjoilijalle mahdollisuuden näyttää oma osaaminen. Asiakkaalta tulevat valitukset on otettava vakavasti. Viallinen tuote korvataan, ja virhettä pahoitellaan. (Lahdenkauppi & Rinta-Huumo 2004,12.)

2.1.2 Oikea tuotevalikoima

Ravintolan liikeidea määrittelee, mitä myydään, kenelle myydään ja miten myydään. Liikeidean toiminta-ajatus ja asiakaskunta määrittelevät tuotevalikoiman. Ravintolan on seurattava trendejä ja muoti-ilmiöitä kehittääkseen liikeideaansa. Liikeidean mukaan määritellään myös ravintolatyypit esim. ruoka-, juoma-, seurustelu- tai viihderavintola, publi, baari tai kahvila. (Lahdenkauppi Rinta-Huumo 2004,20.)

Hyvän liikeidean pohjaksi aletaan suunnitella kokonaisuutta, jossa valitaan ympäristö, myytävät tuotteet ja niiden sijoittelu. Tuotteiden määrä on karsittava menekin mukaan, jotta varastonkierrossa ei tule ongelmia. Kaikista harvinaisimpia likööreitä on turha säilyttää baaritiskillä, ellei niillä ole menekkiä. Varastossa on aina kiinni rahaa (Aho , Autti & Siitonen 2009, 61–62.) Tuotteiden esillepanolla voidaan vaikuttaa asiakkaan juomatottumuksiin. Valmiilla drinkkivaihtoehdoilla helpotetaan asiakkaan juoman valintaa. Juomavaihtoehtoja voi olla monipuolisesti, esimerkiksi shotti tai cocktail. (Jäntti 2006, 35.)

2.2 Työpisteen toimivuus

Baaritiskin rakentaminen toimivaksi on tärkeää, ja siitä löytyy useita ohjeita. Työpisteen hallintaa voidaan kutsua termillä ”mis en place” eli ”misaaminen” tai ”misaus” (Piasecki 2009, 13). Juomasekoitusten valmistus tulee tehdä asiakkaan nähden. Baaritiskin suunnittelun on lähdettävä työpisteen toimivuudesta. Tavarat sijoitellaan mahdollisimman hyvin käden ulottuville. (Aho ym. 2009, 65.) Mitä lähempänä tavarat ovat, sitä enemmän vältetään turhia askeleita. Pienillä liikkeillä saadaan baarityöstä nopeaa ja tehokasta. (Lillicrap & Cousins 1994, 47.) Tuotteiden menekin arvioimiseen voidaan käyttää ABC-analyysin oppeja. Tämän ajattelun mukaan 20 % tuotteista tuo 80 %: n myynnin, joten näiden tuotteiden kannattaa sijaita lähellä tarjoilijaa. (Aho ym. 2009.)

Roskakorit ja tyhjen pullojen palautuslaatikot on hyvä sijoittaa työpisteen alle luonnollisten liikeratojen sisälle. Ihanteellisessa baarissa kaikki tuotteet ovat askeleen päässä tarjoilijasta. (Aho ym. 2009, 67.)

Jäät ovat merkittävä osa drinkkien valmistuksessa. Niiden avulla juomat saadaan valmistettua sopivaan tarjoilulämpötilaan. Jäillä on myös ravintolan paras kate. Jääpala-astia tulee sijoittaa työpisteen keskeiselle paikalle. Jääpala-astiassa on oltava poistoputki, joka suodattaa veden pois jäiden seasta. Jääpalakauhan on oltava toimiva, jotta sen avulla saadaan annosteltua jäät nopeasti. (Villberg 2000, 36.)

2.3 Takabaari ja työvälineet

Takabaarin tuotteet on oltava järjestyksessä, koska yleensä asiakkaalla on sinne suora näkyvyys. Menekkituotteet sijoitetaan työpisteen lähelle. Takabaari ei saa sijaita liian kaukana työpisteestä, eivätkä tavarat saa olla liian korkealla. Etiketti on oltava asiakkaaseen päin. (Aho ym. 2009, 69–70.)

Kaatotuotteiden tulee olla käden ulottuvilla. Eniten käytetyt alkoholit säilytetään työpisteen edessä sijaitsevassa pullokaualossa eli ”speed railissä”. Pullot kannattaa järjestää niin, että niitä on helppo ottaa katsomatta etikettiin. (Aho ym. 2009, 68.)

Baaritiskin työpisteellä tulee olla kaikki tarvittavat välineet juomasekoitusten valmistamiseen. Työvälineiden hyväkuntoisuus ja toimivuus auttavat hyvään tulokseen pääsemistä. Välineitä on oltava riittävästi. (Villberg 2000, 36.) Välineiden hankinnassa lähtökohtana voidaan pitää todellista tarvetta ja liikeidea (Aho ym. 2009, 72). Käytetyimmät työvälineet ovat baarilusikka, käsiravistin eli shaker, mitat, jääpalakauha, suppilo, tarjottimet, kaatonokat, pullonavaaja, hedelmäpihdit, veitset, työlauta ja baarimurskain (Piasecki 2009, 22–26). Hyvin ”misatussa” baarissa kaikilla työvälineillä on oma paikkansa (Piasecki 2009,14).

Pullonavaaja on yksi baarin tärkeimpiä työvälineitä. Kiinteä kruunukorkin avaaja on eräs vaihtoehto, mutta sen sijoituspaikka on harkittava tarkkaan. Väärin sijoitettu avaaja lisää askeleita ja työnteko hidastuu. Villberg (2000, 41) mainitsee kirjassaan, että kiinteän kruunukorkin avaajan on todettu ehkäisevän kyynärpään ja ranteen nivelsairauksia. Avaajat voi myös laittaa vakiopaikoille, jotta henkilökunnan ei tarvitse etsiä yölle sijoitettua ”jojoa”.

2.4 Muut keskeiset asiat baaritiskillä

Jos baarin menekkituote on joku tietty alkoholijuoma, yhtenä vaihtoehtona nopeuttaa työtä on hankkia pulloteline. Pullotelineet mainostavat haluttua tuotetta, ja ne ovat näkyvissä asiakkaalle. Telineen sijainti on suunniteltava tarkoin. Telineen on oltava käden ulottuvilla, koska jos se on väärässä paikassa, siitä ei ole mitään hyötyä. Pullotelineessä on joko 2 cl:n tai 4 cl:n vakautettu annostelija, joten hukkaa ei synny. (Villberg 2000, 41.)

Hanatuotteet ovat merkittävä osa baarin tuotevalikoimaa. Hanat tulee sijoittaa lähelle työpistettä. Hanojen kunnossapito on tärkeää. Hanojen ympäristö on pidettävä siistinä, koska roskat ja lika keräävät bakteereja. Yötä varten hanojen nokkiin laitetaan tippalukot tai vesilasit. (Salmi 2002, 61–62.)

Juomat rakennetaan ja tarjoillaan erilaisista lasista. Villberg (2000, 36) on kirjassaan esitellyt asioita, jotka on otettava huomioon lasia ostettaessa.

On varmistettava, että tarjoiltu tuote mahtuu hankittavaan lasiin. Työpisteessä on oltava tarpeeksi lasia. Pinottavat lasit ovat hyviä ahtaassa tilassa. Kuitenkin pinottavien lasien tiskaus ja jäähdytys pitää olla sujuvaa. Jos lasi pinotaan kuumana ja märkänä päällekkäin, syntyy jännitettä, ja lasi hajoaa.

Baarissa käytettävien raaka- aineiden on aina oltava tuoreita. Mehut, hedelmät ja mikserit vanhenevat alkoholia nopeammin. Avatut mehupurkit, maidot ja hedelmät säilytetään kylmässä ja suljettuina. Avattujen mehujen yleisin säilymisäika on viikosta kymmeneen päivään. Tuotteiden päiväysten tarkistus, ja varastonkierto on tärkeää. Kyseisen menetelmän nimitys on ”first in first out”-sääntö (Piasecki 2009, 32.)

Baaritiskiltä löytyy useita koneita, kuten esimerkiksi jääpalakoneet, vetolaatikostot, tiskikoneet, kassakoneet ja jääkaapit. Niiden sijoittelussa tulee huomioida toimivuus ja huolto. Vetolaatikosto, joka ei pidä tuotteita tarpeeksi viileänä, on hyödytön. Baarissa, joka on keskittynyt tarjoamaan pullovaraa, on oltava toimivat vetolaatikot. (Villberg 2000, 38.) Myös työskentelyergonomia on tärkeä seikka koneiden sijoittelussa. Jos astianpesukone on liian alhaalla, joutuu tarjoilija nostamaan painavia astiakoreja väärässä asennossa. Hyvä ratkaisu on sijoittaa kone metallisen hyllykön päälle. Tällä toimenpiteellä ehkäistään selkää kuormittavia etukumaria työasentoja ja lisätään työn sujuvuutta. (Työterveyslaitos)

Baaritiskin ulkoinen olemus vaikuttaa asiakkaan elämykseen ravintolapalvelusta. Oikeanlainen valaistus on tärkeää sekä asiakkaalle että tarjoilijalle. Asiakkaat haluavat tunnelmallista ja hämyisää ilmapiiriä, kun taas baarihenkilökunta tarvitsee riittävän määrän valoa tehdäkseen työnsä hyvin. Valaistuksessa hyvä ratkaisu on käyttää spottilamppuja, joiden avulla valo pystytään kohdistamaan oikeaan paikkaan. (Hemmi ym. 2008, 245.)

3 MENETELMÄT JA TYÖTAVAT

Opinnäytetyön työstäminen aloitettiin keväällä 2009. Ensimmäinen vaihe oli aiheen valinta. Baaritiskin toiminnassa oli havaittu puutteita. Seuraavaksi alettiin miettiä keinoja ja menetelmiä, joiden avulla parannettaisiin baaritiskin toimintaa.

Havainnointi on yksi merkittävimmistä opinnäytetyön tutkimusmenetelmistä. Havintoja on tehty muun muassa kulkemalla pitkin baaritiskiä ”tsekkauslistan” kanssa (Liite 3) (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 215).

Henkilökunnan haastattelu on työkalu, jonka avulla voidaan löytää ongelmia ja parannusehdotuksia. Aloitusvaiheen tutkimusmenetelmäksi valittiin teemahaastattelu. Teemahaastattelussa ovat aihepiirit tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto puuttuu (Hirsjärvi ym. 2009, 208). Haastateltavien määrä rajattiin kolmeen. Haastattelut suoritettiin Totemissa, jotta haastateltava

pystyy käyttämään omaa havainnointia mielikuvien tukemiseksi. Seuraavaksi pohdittiin haastateltavien valintaa. Ensimmäiseksi haastateltavaksi valittiin yksi omistajista, koska häneltä saatiin tietoa Totemin historiasta. Oli myös tiedossa, että kaikki tehtävät muutokset on hyväksyttävä omistajilla. Toinen haastateltava oli Totemin vakituinen työntekijä. Kyseinen henkilö on työskennellyt ravintola-alalla pidemmän aikaa. Häneltä toivottiin kokemuksen tuomaa näkemystä baaritiskin suunnitteluun. Kolmas haastateltava oli viikonloppuextraaja. Extraaja työskentelee useimmin työpiste 2:ssa (Liite 1), johon toivottiin parannusta. Haastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluina, joissa toivottiin saatavan aikaan vapautunut ja luonteva keskustelutilanne (Hirsjärvi ym. 2009, 210). Haastattelun runko on työssä liitteenä. (Liite 3) Haastatteluiden jälkeen neuvoteltiin muutosehdotuksista vielä toisen omistajan kanssa, joka on remonttivastaava Totemissa.

Lisänä alkuvaiheessa käytettiin SWOT- analyysiä selvittämään baaritiskin heikkoudet ja mahdollisuudet. Analyysin avulla pystyttiin pohtimaan tulevia ratkaisuja tiskin uudistamiseen. SWOT-analyysillä kartoitetaan yleensä yrityksen vahvuuksia ja heikkouksia (strengths-vahvuudet, Weaknesses-Heikkoudet, Opportunities-Mahdollisuudet, Threats-Uhat). SWOT-analyysin sovellusalue on laaja, ja sen tekeminen on näennäisesti helppoa (Kamensky 2006, 191).

Palautetta tehdyistä muutoksista kerättiin teemahaastattelun ja avoimen haastattelun välimuotona (Hirsjärvi ym. 2009, 208–210). Virallista haastattelulomaketta ei ollut, vaan haastattelutilanteessa pohdittiin yhdessä muutosten onnistumisia ja etsittiin yhdessä vielä uusia ideoita jatkotoimenpiteille.

Työn suunnittelu alkoi keväällä 2009. Itse työn toteutukseen päästiin vasta syksyllä 2009. Ennen työn aloittamista tutustuttiin yleisesti baarialan kirjallisuuteen. Sen jälkeen alettiin vasta kartoittaa Totemin baaritiskin tilannetta haastattelujen ja SWOT- analyysina avulla. Kaikki tulevat uudelleen järjestelyt hyväksyttiin omistajilla ennen toteutusta. Uudelleen järjestelyt suoritettiin kahden päivän aikana. Henkilökunnan perehdytys tapahtui uudelleen järjestelyiden jälkeen. Henkilökunta työskenteli uudelleen järjestetyllä

baaritiskillä kaksi viikkoa ja sen jälkeen pidettiin palautuskeskustelu, missä pohdittiin onnistumisia ja jatkoparannusehdotuksia.

Aikataulu oli seuraavanlainen:

Keväällä 2009 Aiheen hyväksyminen omistajien kanssa

12.10.2009 - Haastattelut omistajan ja henkilökunnan kanssa

21.10.2009 - Ideoiden hyväksymistä omistajien kanssa

1.11.2009 -Takavaraston järjestämistä

2.11.2009 - Baaritiskin uudelleen järjestämistä

3.11.2009 - Baaritiskin uudelleen järjestämistä

3.11.2009 -5.11.2009 - Henkilökunnan perehdyttämistä uudelleen järjestelyihin

14.11.2009- 15.11.2009 - Palautekeskustelut omistajan ja henkilökunnan kanssa

Palautekeskusteluiden jälkeen baaritiskillä on vielä hiottu muutamia yksityiskohtia tavaroiden järjestelyssä. Henkilökuntaa on myös perehdytetty "first in first out"- sääntöön.

4 TOTEMIN BAARITISKIN UUELLEEN JÄRJESTÄMINEN

Tässä luvussa esitellään yhteistyökumppani. Sen jälkeen käsitellään Totemin baaritiskin lähtötilannetta. Sitten esitellään ratkaisuja ongelmiin. Totemin baaritiskin uudelleen järjestelyt suoritettiin kahden päivän aikana. Oma roolini oli tehdä tarvittavat muutokset. Kontaktihenkilöinä toimi yksi omistaja, joka toteutti ne muutokset, joihin oma ammattitaitoni ei riittänyt.

4.1 Ravintola Totem

Ravintola Totem on A-oikeuksin varustettu seurustelu- ja viiheravintola Lappeenrannan keskustassa. Mobar Oy hankki Totemin omistukseen vuonna 2007. Mobar Oy omistaa yhteensä neljä anniskeluravintolaa. Kaksi niistä sijaitsee Lappeenrannassa, yksi Lemillä ja yksi Lahdessa. Mobar Oy:n omistaa kolme tasavertaista yhtiökumppania. Yrittäjinä toimivat Masi Heschung, Marko

Hatara ja Jarmo Suninen. Totem on perustettu yli kymmenen vuotta sitten. (Heschung, Masi. Mobar Oy. 12.10.2009 Henkilökohtainen tiedonanto.)

Totemissa on 200 asiakaspaikkaa. Sisustukseltaan Totem on intiaanihenkinen. Totemin aukioloajat viikolla ovat Klo 14.00 – 02.00 ja viikonloppuisin Klo 12.00 – 03.00. Totemissa on tiistaina, keskiviikkona, torstaina ja sunnuntaina karaokeilta. Perjantaisin on live-esiintyjä ja lauantaisin ammattitaitoinen tiskijukka soittaa musiikkia. Totemissa soitetaan heavy- ja rockpainotteista musiikkia, jota perjantain live-esiintyjätkin yleensä tarjonnaltaan edustavat. Ravintolassa työskentelee neljä vakituista työntekijää ja kolme omistajaa. Sekä työntekijät että omistajat työskentelevät myös Mobar Oy:n muissa ravintoloissa. Totemissa käytetään lisätyövoimana viikonloppuisin extraajaa. Viikolla työvuorossa on yksi henkilö. Viikonloppuisin baarissa työskentelee kolme henkeä.

Totemin baaritiski on rakennettu noin kymmenen vuotta sitten. Siihen on tehty pieni remontti vuonna 2007. Myös kesällä 2008 toista puolta baaritiskistä on uusittu. Siihen hankittiin silloin uusi kylmälaatikosto. Myös takabaari uusittiin rakentamalla työtila keskelle baaritiskiä. Baaritiski on muodoltaan suorakulmio (Liite 1). Hanapaikkoja on kolme. Juomasekoitusten valmistamiseen tarvittavia työpisteitä on kaksi. Molemmissa työpisteissä on speed rail, jossa sijaitsevat valmiit juomasekoitukset ja muut menekkituotteet. Kassakoneita on kolme ja maksupäätteitä kaksi. Totemissa on takavarasto ja alavarasto.

4.2 Totemin tiskin lähtötilanne

Työskentelyn yhteydessä oli havaittu tavaroiden väärinsijoittelua ja työtilan puutetta. Havainnoista lähti opinnäytetyön idea. Ongelmien havainnointia haluttiin tarkentaa keräämällä palautetta henkilökunnalta teemahaastattelun avulla. Haastattelussa ilmeni samoja ongelmia kuin havainnoinneissa. Jokainen haastateltava mainitsi ensimmäisenä ongelmana tilan puutteen molemmilla työpisteillä. Keskusteluissa ilmeni turhien tavaroiden säilyttäminen ja työvälineiden sekä pullojen väärinsijoittelu. Myös valaistuksen puute työpiste 2:ssa huomioitiin.

SWOT- analyysin avulla saatiin yhteenveto Totemin baaritiskin ongelmista ja parannusehdotuksista.

Vahvuudet

Totemin tiskillä on paljon hyödyntämätöntä hyllytilaa. Itse työtasot ovat ahtaita, joten hyllytilaa täytyy käyttää hyväksi. Selkeä tuotevalikoima ja pienet varastot mahdollistavat tuotteiden säilytyksen tavallisesti baaritiskillä. Vahvuutena on myös iso jääpalakone takavarastossa.

Heikkoudet

Tilan puute ja työtasojen ahtaus ovat suurimmat heikkoudet. Vaikka baaritiski on iso, niin kiinteät hanat ja tiskikone katkaisevat tilan. Totemin tiskin kulkuväylä on todella kapea eli kahden ihmisen kohdatessa on käännyttävä sivuttain, jotta mahtuu kulkemaan. Tämä vaatii henkilökunnalta tottumista, ja uusien työntekijöiden on vaikea sopeutua tiskin taakse töihin.

Mahdollisuudet

Tiskin muoto on omaperäinen. Työpiste 1:n luona on paljon vetolaatikostoja ja kylmäkaappi, joihin tavarat pystytään sijoittamaan järkevästi. Työpiste 2:n luo saadaan enemmän tilaa, jos rikkinäisen vetolaatikoston tilalle hankitaan uusi ja hanat siirretään baaritiskin toiselle sivustalle.

Uhat

Baaritiski on rakennettu yli kymmenen vuotta sitten, joten rakenteet ovat vanhat ja heikot. Hyllyt eivät kestä suurta painoa. Työergonomia on huono. Totemissa joutuu nostelemaan tavaraa hyllystä tai kurkottamaan lattiatasosta, joten henkilökunnalle voi ajan kuluessa tulla ongelmia selän kanssa. Esimerkiksi tiskikone on sijoitettuna liian matalalle ja sieltä astiakorin nostaminen astiakehikkoon kuormittaa selkää, jos nostoa ei suoriteta oikein.

4.3 Projektin työstäminen

Totem aukeaa viikolla klo 14.00. Muutosten tekeminen aloitettiin marraskuun ensimmäisellä viikolla. Muutokset suoritettiin maanantaina ja tiistaina

aamupäivällä, jotta liiketoiminta ei häiriintyisi. Kaikki muutokset tehtiin kahden vuorokauden aikana alkuvuokosta, jotta henkilökunnalla olisi aikaa sopeutua niihin ennen viikonloppua. Ajankohta valittiin tarkkaan. Muutokset suoritettiin viikolla, jolloin tuleva viikonloppu olisi asiakasmääriltään normaalia pienempi. Viikonlopun asiakasmäärä oli pääteltävissä perjantain esiintyjän tuntemattomuudesta. Muutostyöt aloitettiin raivaamalla tilaa hyllyistä ja varastoista. Ensimmäisenä päivänä ideoitiin vielä viimeisiä muutoskohteita tyhjennyksen lomassa. Toisena päivänä keskityttiin takabaarin toimivuuteen ja vetolaatikoihin. Tiistai-iltana hiottiin baaritiskin järjestystä yhteistyössä yhden omistajan kanssa. Hän toteutti remonttiasiat loppuviikosta. Baaritiskin muutokset saatiin valmiiksi kolmen päivän aikana.

4.4 Työpisteiden järjestely toimivaksi

Työpiste 1 koettiin ahtaaksi, mutta toimivaksi. Ongelmina olivat lasien sijoittelu, biljardipallojen sijainti, mehujen ja muiden ”blendisten” sijainti. On the rocks-lasit siirtyivät ylähyllyyn, koska niitä ei käytetä niin usein, että niiden tarvitsisi viedä pöytätilaa. On the rocks-lasit olivat myös osan ”speed railissä” sijaitsevien pullojen edessä ja siirtämällä ne ylähyllyyn ratkaistiin tämäkin ongelma. Myös ylimääräiset grogilasit siirrettiin ylös hyllylle. Biljardipallot siirtyivät alahyllylle. Kassakone sijaitsee työpiste 1:n vieressä. Sen sijaintiin ei puututtu.

Työpiste 2:n suurin ongelma oli tilan puute. Lasit oli sijoitettu huonosti ja jääpala-astia peitti puolet työskentelytilasta. Työtilaa haettiin lisää siirtämällä laseja työpisteen yläpuolella olevalle hyllylle. On the rocks- ja shottilasit siirrettiin hyllylle. Tällä tavoin saatiin lisää tilaa tuopeille, joista osa siirrettiin on the rocks- ja shottilasien paikalle. Grogilasit siirrettiin tuoppien paikalle ja jääpala-astia grogilasien paikalle. Näillä ratkaisuilla itse työpiste tyhjeni juomasekoitusten valmistamista varten. Upotettava jääpala-astia olisi ollut loistava ratkaisu, mutta neuvoteltuani omistajan kanssa, tulimme siihen ratkaisuun, että sitä ei saanut sijoitettua mihinkään. Työpiste 2:n sijoittelua häiritsee keskellä työpistettä sijaitsevat hanat. Niiden siirtämistä pohdittiin, mutta niille ei löytynyt paikkaa. Koska Totemin menekkituotteina on hanatavara, ei ollut järkevä poistaa niitä. Juomapistoolin letkun pituus ei ole riittävä

yltääkseen työpisteelle. Omistaja lupasi hankkia pidemmän letkun juomapistooliin mahdollisimman pian. Työpisteen 2:n sijoittelu on epälooginen ja juomien rakennus tehdään väärältä puolelta ja väärällä kädellä. Tähän ei löydetty ratkaisua ja siksi tilanteeseen on sopeuduttava. Tilaa rajoittaa myös työpiste 2:n puolella sijaitseva baaritiskin uloskäynti. Kassakone sijaitsee työpiste 2:n läheisyydessä. Sen sijaintiin ei puututtu.

Totemissa roskakoreja on neljä ja ne ovat sijoitettuina työpisteiden lähelle ja vesipisteen luo. Molempien työpisteiden luona on palautusastia tyhjille pulloille. Illan loputtua tyhjät pullo viedään takavarastossa sijaitsevaan isoon palautusastiaan, jonka tyhjentämisen tavarantoimittaja hoitaa. Työpiste 1:n luona on Koskenkorvapullokoreja, joista saa nopeasti vaihdettua täyden pullon. Korit sijaitsevat metrin päässä työpisteestä. Koreille ei löytynyt toimivaa paikkaa lähempänä työpisteitä. Työpiste 1:n alla sijaitsevat kylmävetolaatikot, joten sitä tilaa ei voi hyödyntää. Työpiste 2:n alle siirrettiin Koskenkorvapullokoreja, jotta uuden pullon vaihtaminen sujuisi nopeammin.

Totemissa on iso jääpalakone, joka sijaitsee takavarastossa. Työpiste 1:ssä on työpöytään upotettu jääpala-astia. Sen ainut huono puoli on, että siinä ei ole poistoputkea, joten vesi kertyy altaan pohjalle. Jääpalakauha oli ennen reikälusikka, mutta tilalle vaihdettiin isompi kauha. Nykyisellä kauhalla saa täytettyä lasin yhdellä kertaa, ja tämä säästää aikaa. Työpiste 2:ssa jääpala-astia sijaitsi työtilan edessä. Jääpala-astia siirrettiin pois työtilan edestä grogilasien vanhalle paikalle. Baaritiskin yhdellä hyllyllä on yksi jääpala-astia, jolla täytetään työpisteillä sijaitsevia astioita.

Työpisteiden pullo oli järjestetty hyvin yhtä poikkeusta lukuun ottamatta. Valmiiksi tehtyihin juomasekoituksiin haluttiin eroavaisuutta, joten kaikki musta ryssä-sekoitukset vaihdettiin erilaisiin pulloihin kuin vesseli-sekoitukset. Pillit ja juomasekoitustikut siirrettiin isoimpiin lasihin. Täydet pilli- ja juomasekoitustikkulasit laitettiin työpisteen yläpuolella sijaitsevaan hyllyyn, jotta kiireisenä iltana on helppo ottaa täysinäinen pilli-, ja juomasekoitustikkulasi tyhjenneen tilalle.

4.5 Takabaarin ja työvälineiden uudelleen järjestely

Totemissa on hyvä takabaari, jossa viinapullot on sijoitettu ylähyllylle ja likööripullot alahyllylle. Alahylly on avoin molemmille työpisteille eli toimii peilikuvan tavoin. Takabaarin järjestely aloitettiin menekkituotteiden pohtimisella. Ylähyllyllä sijaitsee viskit, rommit, tequila, absintti, Pernod ja vodka. Takabaarin ylähylly järjestettiin identtiseksi molemmille puolille, jotta jokaisen työntekijän olisi mahdollisimman helppo työskennellä molemmissa työpisteissä. Työpisteitä lähimmäksi tulivat menekkituotteet eli vodka, rommit ja tequila. Seuraavaksi sijoitettiin viskit menekin mukaan ja kauimmaksi siirtyivät Pernod ja absintti. Takabaarin alahyllyn järjestäminen oli haasteellisempaa, koska hylly on avoin molemmille puolille. Sen takia menekkipulloja ei voi järjestää molemmille puolille mahdollisimman lähelle työpistettä. Ongelma ratkaistiin siirtämällä menekkituotteet puoliväliin hyllyä, niin että ne ovat otettavissa molemmilta työpisteiltä nopeasti. Samanväriset liköörit siirrettiin pois toistensa vierestä, etteivät ne sekoitu keskenään. Takabaarin keskellä sijaitsevaa pöytää käytetään aputilana hedelmille ja mehuille. Kaikki ylimääräinen tavara pöydältä poistettiin. Tämän jälkeen pöydälle jäi tilaa juomasekoitusten perustuotteille grenadiinille, vaniljakastikkeille, suolalle sekä muille mausteille. Toisella puolella pöytää sijaitsee kolme kaappia, jotka toimivat hyvänä säilytystilana tavaroille, joita ei haluta asiakkaiden näkyviin. Kaappitila järjestettiin toimivaksi. Yksi kaappi sisältää juomasekoitukset ja savukkeet, toinen kaappi vaihtorahat ja toimistotarvikkeet ja kolmas kaappi sekalaiset tavarat.

Totemin takabaarin pöydällä on kaikki tarvittavat työvälineet. Sieltä löytyy neljä hedelmäveistä, työlauta, baarimurskain, pihdit, baarilusikka sekä jäämurskakone. Ylimääräiset työvälineet karsittiin pois. Baarityöskentelyssä tarvittavat välineet järjestettiin selkeään kohtaan, jotta niiden etsimiseen ei kulu ylimääräistä aikaa. Käsiravistin sijaitsi hyllyssä. Sille järjestettiin tilaa lähemmäksi työpiste 1:tä. Totemissa tarvittiin ennen paljon erilaisia kaatonokkia, koska pullovalikoima oli laaja. Ennen siellä käytettiin De Kyuper- merkkisiä likööreitä. De Kyuper- likööreille on omat kaatonokat. Nykyisin käytetään Volare- likööreitä, joissa on kaatonokka valmiina pullossa. Valikoimassa on enää muutama De Kyuper- likööri, joten kyseiseen pulloon sopivia kaatonokkia ei enää tarvita. Tiskillä oli hyllyllä monta lasia täynnä sekalaisia kaatonokkia,

joista osa oli rikki. Rikkinäiset kaatonokat laitettiin roskakoriin ja ylimääräiset kaatonokat siirrettiin varastoon. Baaritiskille jäi pieni laatikko toimiva kaatonokkia.

Yksi menekkituote Totemissa on pullotavara. Totemissa on molempien työpisteiden vieressä kiinteät avajaat, joiden sijoittelu on hyvä ja toimiva. Monet henkilökunnasta käyttävät kiinteitä avajia.

4.6 Muut keskeiset asiat Totemin baaritiskillä

Totemissa on viisi pullotelinettä. Molemmilla työpisteillä on lonkerohanan yläpuolella sijaitseva ginipulloteline 2 cl:n annostelijalla. Giniä käytetään talon lonkeroon. Teline sijaitsee korkealla, ja ongelmana on uuden pullon vaihtaminen telineeseen. Pohdimme, voisiko pullotelinettä laskea alemmaksi, mutta baaritiski oli liian matala. Jos pullotelinettä olisi laskettu, juomien antaminen asiakkaille olisi ollut vaikeampaa. Pulloteline jäi paikalleen ja henkilökunnan on käytettävä tarkkuutta pullojen vaihtamisessa. Molemmilla työpisteillä on Koskenkorva- pulloteline. Työpiste 1:ssä pulloteline sijaitsee toimivalla paikalla työpisteen yläpuolella. Työpiste 2:ssa pullotelineen luo joutuu ottamaan ylimääräisiä askeleita. Pullotelineelle ei löytynyt uutta hyvää paikkaa, joten yritimme muilla ratkaisuilla saada sen toimivammaksi. Siirsimme grogilaseja ja jääpala-astiaa lähemmäksi pullotelinettä. Myös Jaloviinalle on oma pulloteline. Teline sijaitsee baaritiskin pitkällä sivulla muutaman askeleen päässä työpisteestä 1. Jaloviinaa käytetään Totemissa, mutta se ei ole suosituimpia tuotteita. Pullotelineellä haetaan kuitenkin näyttävyyttä tiskille, joten sitä ei siirretty. Työpiste 2:n läheisyydessä on normaali Jaloviinapullo, jotta ei tarvitse mennä tiskikoneen ohi pullotelineelle.

Totemissa hanatuotteet ovat menekkituotteita, ja siellä on kolme hanapaikkaa. Keskellä baaritiskin pitkää sivua sijaitsevat oluthanat. Molempien työpisteiden läheisyydessä on olut-, päärynäsiideri- ja lonkerohana. Työpiste 1:n läheisyydessä on kuiva omenasiiderihana ja työpiste 2:n läheisyydessä A-oluthana. Hanat pestään Totemissa tavarantoimittajan toimesta säännöllisin väliajoin. Hanojen ympäristö ja hanojen aluset siistitään päivittäin.

Tiskikone ja vesipiste ovat baaritiskin yhdessä nurkassa. Tiskikoneen vieressä on hyllykkö, johon mahtuu kaksi pakkaa kerralla kuivumaan. Viikonloppuna iltaisin tulee paljon likaisia laseja, eikä jäädytystilaa ole riittävästi. Tiskikoneen viereen pöydän alle järjestettiin tilaa kiskoille, joille saa yhden pakillisen astioita kuivumaan.

Baaritiskin vetolaatikostoissa oli liikaa mehupurkkeja. Ylimääräiset purkit raivattiin pois, ja mehut järjestettiin "first in, first out"- menetelmän mukaan.

Totemin baaritiskillä on kolme vetolaatikostopaikkaa sekä yksi kylmäkaappi. Työpiste 1:n alapuolella sijaitsee kaksi vetolaatikostoa ja kylmäkaappi. Kaapissa alahyllyllä ovat maidot ja ylähyllyllä energiajuomat. Päällimmäisessä vetolaatikostossa ovat red soda, ginger ale ja greippipullot. Alemmassa vetolaatikostossa ovat mehut ja hedelmät. Energiajuomaa kuluu Totemissa huomattavasti enemmän kuin mehuja ja muita mikseireitä. Energiajuomapullo on myös pienempi kuin mehupurkki, joten se loppuu nopeammin. Energiajuomat haluttiin toimivampaan paikkaan. Ne siirrettiin ylempään vetolaatikostoon, mehut kaappiin ylähyllylle ja muut mikserit alempaan vetolaatikostoon.

Kylmäkaappi sijaitsee baaritiskin nurkassa. Se sisältää pullotavaran ja kylmässä säilytettävät alkoholit. Sitä on myös pidetty säilytystilana vaniljakastikkeille ja kermavaahdoille. Pullotavarat on hyvin järjestelty. Jokaista tuotetta on riittävästi ja ne ovat oikeilla paikoilla.

Kylmäkaapin vieressä baaritiskin toisella sivustalla sijaitsee kolmas kassakone. Sen alla on myös vetolaatikoita. Niissä on pelkkiä kylmässä säilytettäviä mikseireitä, joita työpiste 2:n työntekijät käyttävät. Energiajuomat ja maito ovat lähimpänä työpistettä, koska niitä käytetään eniten. Sen puolen vetolaatikostoihin ei tullut muuta muutosta kuin, että Red sodat järjestettiin yhteen kylmävetolaatikostoon ja muut mikserit toiseen. Red soda on menekkituote Totemissa. Maitojen sekaan järjestettiin tilaa kermoille ja vaniljakastikkeille. Kerma ja maito siirrettiin kylmäkaapista, koska lasiovisesta asiakkaalle nähtävissä olevasta kylmäkaapista haluttiin ulkoasultaan siistimpi.

Baaritiskin yhtä sivua hallitsevat vetolaatikostot. Siellä säilytetään samoja tuotteita kuin kylmäkaapissa. Vetolaatikostot sijaitsevat lähellä työpiste 2:ta. Tällä hetkellä vetolaatikosto on rikki, eivätkä siinä sijaitsevat tuotteet ole oikeassa tarjoilulämpötilassa. Uuden kylmävetolaatikon hankintamahdollisuutta selvitettiin, mutta omistajat ilmoittivat, ettei sellaiseen investointiin ole pääomaa. Tällä hetkellä kyseiset vetolaatikostot toimivat säilytystilana, josta täytetään kylmäkaappia.

Totemin takabaarissa on spottivalot, jotka valaisevat esillä olevia pulloja. Tiskillä on erilaisia spottivaloja valaisemassa työntekoa. Työpiste 2:n ongelmana oli valon puute. Siellä työskennellessä joutui etsimään valoa. Työpisteelle asennettiin uusi spottivalo.

Totemissa pidetään kaikki varastot mahdollisimman pieninä. Varastoon sitoutuu aina pääomaa (Munnukka 2008,10). Totemissa on takavarasto. Takavaraston perusajatus on toimia säilytyspaikkana tuotteille ja tavaroille, jotka eivät mahdu baaritiskille, mutta joiden käyttö on viikoittaista. Takavarastossa olevat hyllyt järjestettiin toimiviksi. Ylin hylly on lamppuja, työkaluja ja muita huoltotarvikkeita varten. Keskimäinen hylly on varattu siivousvälineille, pilleille, juomasekoitustikuille ja muille työvälineille, joita ei tarvita baaritiskillä, mutta joiden on hyvä sijaita lähellä baaritiskiä. Alimmalla hyllyllä ovat mehut, sokerit, suola, tee, kaakao sekä alkoholit, jotka eivät mahdu baaritiskin säilytystiloihin. Takavarastossa on jääkaappi maitoa, hedelmiä, vaniljakastikkeita, kermavaahtoa sekä kuohuviinipulloja varten.

Alavarasto on säilytyspaikkana pullotavaroille ja tankeille. Tavarantoimittaja toimittaa tavarat suoraan alavarastoon, josta henkilökunta järjestelee ne oikeille paikoille käyttäen ”first in first out”- sääntöä.

4.6 Hyllyt

Hyllytilojen väärinkäyttö oli yleisin ongelma. Totemin baaritiski käsittää paljon hyllytilaa, jota on käytetty ylimääräisen turhan tavarantoimittajan sijoituspaikkana. Hyllyt näkyvät asiakkaalle. Hyllyistä poistettiin kolme pakillista turhia laseja. Hyllyihin

jäi muutama viinilasi, muutama konjakki- ja likööriasi sekä pari yleislasiä. Grogilasit siirrettiin kahteen hyllyyn molemmille puolille tiskiä lähelle työpisteitä. On the rocks- lasit siirrettiin työpisteiden yläpuolella sijaitsevaan hyllyyn.

Molemmilla puolilla baaritiskiä lonkerohanan yläpuolella sijaitsee ginipulloteline, jossa on 2 cl:n vakautettu annostelija. Täydet ginipullot siirrettiin hyllyyn lähelle annostelijaa, jotta pullon vaihdosta saataisiin mahdollisimman nopea.

Kahvinkeitin yläpuolella on myös hylly. Hyllystä poistettiin turhat lasit ja tavarat. Hyllyyn jäi tilaa, johon laitettiin irlantilainen viski Irish Coffeeta varten.

Vaikka varastot pidetään pienenä, eivät kaikki pullot mahdu esille takabaariin. Pullojen haluttiin olevan mahdollisimman lähellä takabaarin täyttöä varten. Kaksi suurta hyllyä tyhjennettiin, jotta alkoholikuorman saapuessa pullot voidaan varastoida hyllyihin. Toinen hylly on väkeville viinoille ja toinen hylly likööreille. Yhdellä hyllyllä on sijoitettuna kuohuviinilaseja ja jäähdystysastia. Hyllylle siirrettiin lisäksi pieniä punaviinipulloja.

5 POHDINTA

Työpisteiden järjesteleminen oli tarpeellista työn toimivuuden ja mielekkyyden parantamiseksi. Totem baaritiski on muodoltaan erittäin ongelmallinen, ja kenelläkään omistajista ei ole ollut aikaa paneutua pieniin yksityiskohtiin. Monta kertaa kuitenkin jo pienillä muutoksilla saadaan huomattavia parannuksia aikaan. Baaritiski on ollut nykyisessä muodossaan yli kymmenen vuotta, ja osa työntekijöistä on työskennellyt siinä yli kolme vuotta. He olivat tottuneet vanhaan tiskiin ja käytäntöihin, ja siksi uusien ajatusten esille saaminen vaati työtä.

Palautekeskustelun tulokset olivat myönteisiä kommentteja uudelleen järjestelyihin. Viikonloppuisin käytettävä extraaja työskentelee yleensä työpiste 2:ssa. Jääpala-astian siirtäminen oli toimiva ratkaisu, koska nyt työpisteellä on

paljon enemmän tilaa. Pullot ovat paremmin ja toimivammin järjestyksessä. Tavarat on hyvin sijoitettu ja valaistus hyvä. Haastateltu omistaja kertoi järjestyksen olevan hyvä, vaikkakin joitakin tavaroita täytyy vielä etsiä. Hänelle tuotti vaikeuksia jääpala-astian siirto työpiste 2:ssa, koska hän on vasenkätinen. Hän kuitenkin pystyy työskentelemään molemmilla käsillä ja sanoi tottuvansa uuteen järjestykseen. On muistettava, että valtaosa työntekijöistä on oikeakätisiä, joille uusi järjestys sopii paremmin. Remonttiasioista vastaava omistaja oli tyytyväinen uudistuksiin. Tavaroiden selkeä sijainti ja siisti ulkoasu olivat onnistuneet. Olen jutellut myös asiasta epävirallisesti muun henkilökunnan kanssa ja palaute on ollut hyvä.

Toteutetut muutokset olivat onnistuneita. Baaritiskin sijoitteluun saatiin selkeyttä ja järjestystä. Jokaiselle tavaralle on oma tarkkaan mietitty paikka. Asiakas näkee siistit hyllyt ja selkeät pullorivit. Suorittaessani opinnäytetyön käytännön osuutta tuli baaritiski minulle tutuksi ja työn tekeminen helpottui huomattavasti. Olen myös kiinnittänyt huomiota enemmän työskentelyasentoihini.

Totemin baaritiski on muodoltaan suorakulmio, joten henkilökunta ei välttämättä havaitse saapuvaa asiakasta heti, mikä voi luoda huonon mielikuvan asiakkaalle. Uudelleen järjestetyllä baaritiskillä tilannetta parantaa tavaroiden selkeä sijainti. Palvelutilanteen syntyessä henkilökunnan ei tarvitse etsiä baaritiskiltä jotain tiettyä ainesosaa juomasekoitukseen. Tarvittavat ainesosat ja työvälineet sijaitsevat tarkkaan mietityllä paikalla, joten asiakkaiden palvelu muuttuu ammattimaisen näköiseksi. Alkoholipullojen ja mikseroiden parannettu sijoittelu helpottaa varastonkiertoa. Henkilökunnan on selkeämpi järjestellä saapuva kuorma niin, että vanhat tuotteet käytetään ensiksi.

Olisin halunnut tehdä ehkä hieman enemmän uudistuksia, mutta aika ja raha tulivat vastaan. On huomioitava, että rakenteellisten uudistusten toteuttaminen vaatii työtä ja rahaa. Ravintolalla ei ole varaa olla kiinni edes yhtä päivää. Myös uuden vetolaatikoston hankkimisen epäonnistuminen harmitti minua. Ymmärrän kuitenkin, että budjettiin ei ollut merkitty kyseistä investointia.

Uudistukset jäivät osittain vähäisiksi muuttuneen aikataulun takia. Aikataulu siirtyi muutamalla viikolla, koska sairastuin. Olin vastuussa uudistuksista yksin, joten sairastapauksen sattuessa työ oli lähellä jäädä tekemättä. Työssä heijastuu myös kiireinen aikataulu.

Riskinä työssä on henkilökunnan suhtautuminen muutoksiin. Miten saada kaikki tarjoilijat pitämään baaritiskin järjestys samanlaisena? Tähän ongelmaan olen itse yrittänyt vaikuttaa perehdyttämällä henkilökuntaa muutoksiin. Olen antanut ohjeet jokaiselle tarjoilijalle, miten toimia alkoholikuorman saapuessa. Olen kiinnittänyt vetolaatikoihin pienet laput, joissa kerrotaan kyseisen laatikon sisältö. Olen myös sitä mieltä, että ajan myötä, kun muutoksiin totutaan, kukaan ei muista enää vanhaa järjestystä. Uusi on niin paljon parempi.

Tavoitteena on saada jossain vaiheessa suurempia muutoksia baaritiskiinkin. Pohdimme jo työn aikana mahdollisia rakenteellisia muutoksia. Työpiste 2:n luona sijaitsevat hanat voisi siirtää baaritiskin toiselle sivulle. Myös astianpesukoneen nostaminen olisi tärkeää. Henkilökunta joutuu rasittamaan selkää päivittäin, ja pidemmällä ajalla rasitukset alkavat näkyä sairastumisina. Muita jatkotoimenpiteitä on lisätilan hankkiminen tuopeille ja grogilaseille. Muutamana kiireisenä viikonloppuna ovat tuopit loppuneet kesken, ja olemme joutuneet käyttämään muovituoppeja.

6 TYÖN ARVIOINTIA

Opinnäytetyön toiminnallisessa osiossa käytetyt menetelmät olivat onnistuneita. Haastateltavien valinta onnistui muuten hyvin mutta, huomasin haastatteluissa, että työntekijöillä oli huomattavasti enemmän sanottavaa kuin omistajalla. Yksi syy tähän oli, että omistaja ei ollut ehtinyt paneutua asiaan. Olisin myös voinut alun perin valita yhdeksi haastateltavaksi remonttiasioista vastaavan omistajan. Häneltä tuli paljon hyviä ehdotuksia työn suunnittelussa. SWOT- analyysin avulla sain tehtyä yhteenvedon ongelmista ja parannusehdotuksista. ”Tsekkauslista” auttoi havainnoinnissa muistamaan erittäin olennaisia yksityiskohtia baaritiskin suunnittelussa.

Raportin laatiminen on toiminnallisessa työssä haasteellista. Tämä työ keskittyi pienten yksityiskohtien hiomiseen. Niiden raportointi selkeällä tavalla ei ollut helppoa. Osaan Totemin baaritiskin ”ulkoa”, joten ulkopuolisille tiskin kuvaileminen on vaikeaa. Pohjapiirustus avaa tiskin muotoa, mutta yksityiskohtaiset asiat saattavat jäädä lukijalle epäselviksi. Tämä työ sisältää paljon ammattisanastoa. Työn alussa oleva käsitteet-sanasto on tehty niitä lukijoita varten, jotka eivät tunne baarisanastoa.

Opinnäytetyön tekeminen antoi paljon tietoa myös omaan työntekooni. Pystyn jatkossa työskentelemään ergonomisemmin ja näyttävämmin. Tulevaisuudessa haluaisin jatkaa esimiehenä Totemissa. Työn avulla sain näyttää omistajille osaamistani. Mobar Oy on hankkinut omistuksiinsa neljä ravintolaa kolmen vuoden aikana. Toivottavasti tulevaisuudessa ammattitaitoani käytetään työpisteitä ja baaritiskiä suunniteltaessa. Tämän työn avulla olen vahvistanut asemaani henkilökunnan keskuudessa ja todistanut olevani ravintola-alalle esimiestehtäviin sopiva henkilö

LÄHTEET

Aho, K. , Autti, N. & Siitonen, T. 2009. Baarityön käsikirja. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Airaksinen, T. & Vilkkä, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hemmi, M. , Häkkinen, U. & Lahdenkauppi, M. 2008. Avec asiakaspalvelua ravintolassa. 6. painos. Helsinki: WSOY

Hiekkataipale, A. Keränen, S. & Soininen, L. 2002. Bongaa palvelun ja tarjoilun avaimet. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Hirsjärvi, S. , Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Jäntti, E. 2006. Cafe Emmyn palvelujärjestelmän kehittäminen. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Saatavana www-muodossa
<URL:<https://oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/6215/TMP.objres.164.pdf?sequence=1> (Luettu 25.9.2009)

Kamensky, M. 2004. Strateginen johtaminen. 7.painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lahdenkauppi, M. & Rinta-Huumo, A. 2004. Juomavalintoja ravintolassa. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Lillicrap, D. & Cousins, J. 1994. Food & Beverage service. 4.painos. Great Britain

Munnukka, R. 2008. Varastonseurantajärjestelmät, Case: Tuhti-järjestelmä Etelä-Karjalan osuuskaupan juoma- ja seurusteluravintoloissa. Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulu: Imatra-Lappeenranta.

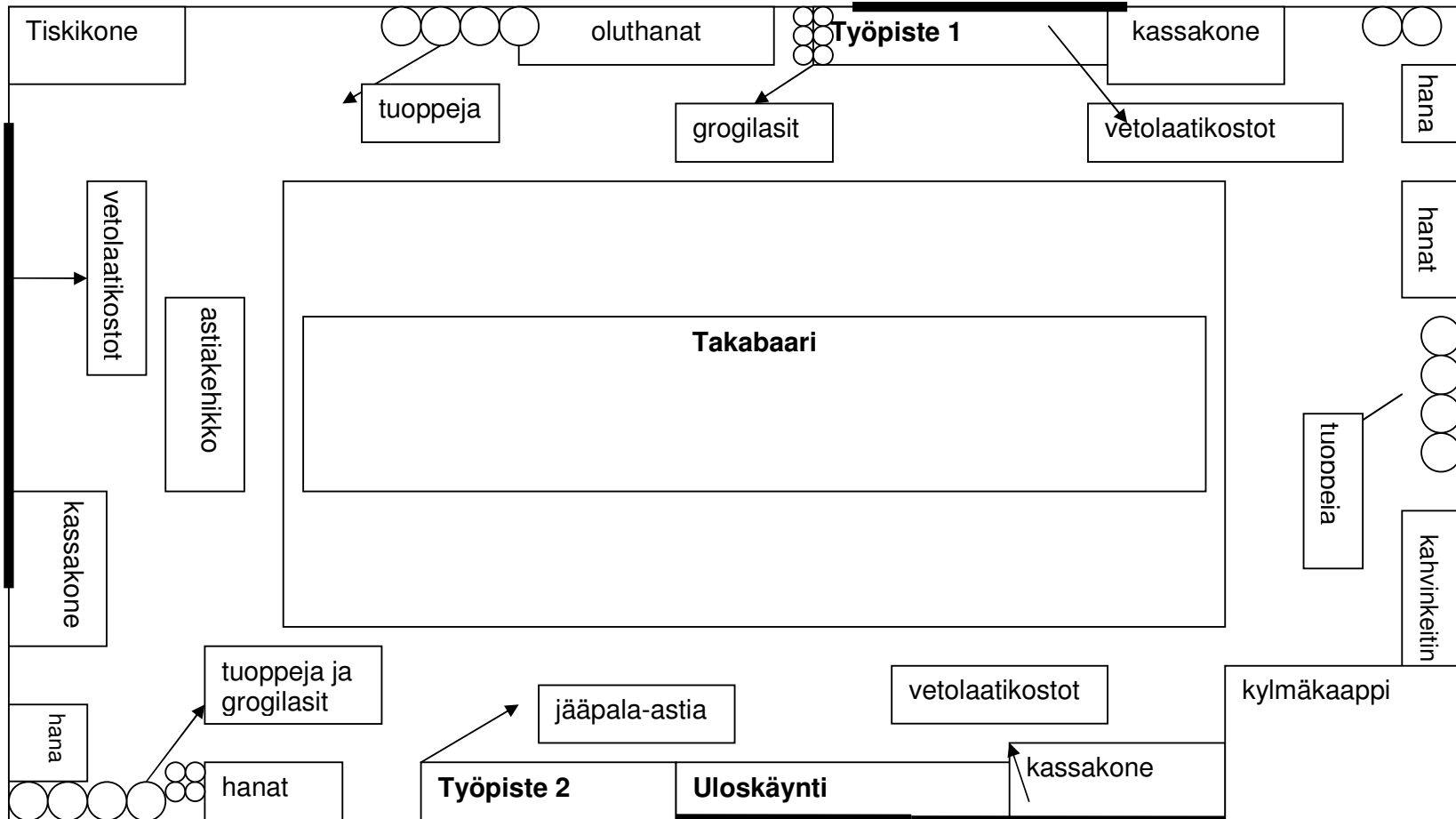
Piasecki, J. 2009. Mestarina baarissa. Vantaa: Hansaprint Direct Oy

Salmi, M. 2002. Kippis! Ravintolan olutkäsikirja. Tampere: Tammerpaino Oy

The new international guide to drinks. 1989. Great Britain. 9.painos.

Villberg, K. 2000. Baarikirja. Turku: Koteva Oy

Työterveyslaitos. Ravintola- alan ergonomia ratkaisut. Saatavana www-muodossa:<URL:<http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Ergonomia/Ergonomia+eri+aloilla/Ravintola-+alan+ergonomiaratkaisut/Tyoskentelykorkeuden+optimointi/lasitiskikone.htm> (Luettu 25.9.2009)



Teemahaastattelu

1. Työpiste 1.
 - ongelmat/ heikkoudet
 - hyödyt/ toimivuudet
 - parannusehdotukset

2. Työpiste 2.
 - ongelmat/heikkoudet
 - hyödyt/toimivuudet
 - parannusehdotukset

3. Takabaari
 - hyötyjä/ haittoja/ parannusehdotuksia

4. Hyllyt/ tiskin alaosa
 - hyötyjä/haittoja/parannusehdotuksia

5. Muut ongelmat/hyödyt/ heikkoudet

Baaritiski

-kassakoneet, korttilukijat, korttislipit, varanauhat, tippimuki

-vaihtokassa, toimistotarvikkeet ym.RAY

-drinkkipiste/työvälineet, lasit, mitat, mehut, mikserit, koristeet, sekoitustikut, pillit, varapullot, tarjottimet

-oluthanat/hanat, tuopit

-kylmäkaapit, vetolaatikostot

-kahvinkeitin, kahvikupit, kahvi, suodatinpaperi, kaakao, tee, sokeri, hunaja, lusikat,

-kermavaahto, vaniljasoosi, maidot, mehut

-tupakat, sytkärit, tikut

-tiskikone, pesuaineet, muut siivousvälineet

-roskakorit

-palautuspullot/ korit

-viinat/liköörit