

Kati Vainio

**KOUVOLAN UPSEERIKERHON
TUOTEVALIKOIMAN JA BAARIN
TOIMINNAN KEHITTÄMINEN**
Case: Kouvolaan Upseerikerho

Opinnäytetyö
Matkailu- ja palveluliiketoiminnan restonomi

2018



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Kati Vainio	Restonomi (AMK)	Huhtikuu 2018
Opinnäytetyön nimi		
Kouvolan Upseerikerhon tuotevalikoiman ja baarin toiminnan kehittäminen Case: Kouvolan Upseerikerho		27 sivua 19 liitesivua
Toimeksiantaja		
Tokusa Oy		
Ohjaaja		
Sirpa Sahinjoki		
Tiivistelmä		
<p>Tämän opinnäytetyön aiheena on Kouvolan Upseerikerhon tuotevalikoiman ja baarin toiminnan kehittäminen. Työn tavoitteena oli selvittää, millainen on toimiva Upseerikerhon baari ja sen tuotevalikoima. Työn tutkimusmenetelmänä käytettiin henkilökunnan havainnointia, jonka pohjalta löydettiin kehitystoimenpiteitä vaativat asiat.</p> <p>Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä ja raportti on jaettu teoria- ja käytäntöosuuteen. Työn teoriaosuudessa käsitellään tuotekehitystä, tuotevalikoimaa, katelaskentaa, hinnoittelua ja toiminnan kehittämistä. Työn toteutuksesta kertovassa osuudessa käsitellään seuraavia asioita: tuotteiden valinta, drinkkilistan suunnittelu ja toteutus, katelaskenta ja hinnoittelu, kassakoneen ohjelmointi ja baaritoiminnan kehittäminen.</p> <p>Opinnäytetyön päätuloksena syntyi uusi drinkkilista ja hinnasto Kouvolan Upseerikerhon baariin sekä drinkkien teko-ohjeet ja tilitysohje henkilökunnalle.</p> <p>Työn tulokset -osuudessa esitellään uuden drinkkilistan vaikutusta myyntiin, henkilökunnan haastattelun tuloksia toteutetuista kehitystoimenpiteistä sekä omaa pohdintaani työn tavoitteiden saavuttamisesta.</p>		
Asiasanat		
Tuotekehitys, drinkkilista, hinnoittelu, kehittäminen		

Author (authors)	Degree	Time
Kati Vainio	Bachelor of Hospitality Management	April 2018
Thesis Title Product range and development of the bar operation at Kouvolan Upseerikerho Case: Kouvolan Upseerikerho (Officers' club)		27 pages 19 pages of appendices
Commissioned by Tokusa Oy		
Supervisor Sirpa Sahinjoki		
<p data-bbox="164 913 1471 1093">Abstract</p> <p data-bbox="164 913 1471 1093">The target of the thesis was to present the product range of Kouvolan Upseerikerho and to develop the bar operation. The objective of the work was to clarify what kind of operations the bar of the officers' club has and what kind of product range it has. The research method of the thesis was observation of the personnel of Kouvolan Upseerikerho. Based on the observations, things that required development measures were discovered.</p> <p data-bbox="164 1137 1471 1361">The work was carried out as a functional thesis and the report has been divided into theory and practical parts. The theoretical part of the work deals with product development, product range, coverage calculation, pricing and development of operations. The work implementation -section contains the following topics: stages of the work implementation, product selection, design and implementation of the drink list, coverage accounting and pricing, programming of the cash register and developing of the bar operation.</p> <p data-bbox="164 1406 1471 1630">As the main result of the thesis a new drink list and a price list were created for the bar of the officers' club. For the use of the personnel use, instructions for making the drinks and for accounting were also made. The effects of the new drink list on sales, the results of the personnel interviews about the performed development measures and my thoughts about the achievement of the thesis targets achievements are presented in the work results - section.</p>		
Keywords Product development, drink list, pricing, developing		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ.....	5
2.1	Työn tausta	6
2.2	Työn tavoitteet	6
3	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY.....	9
3.1	Tokusa Oy.....	9
3.2	Kouvolan Upseerikerho	10
	Historia	10
4	TUOTEVALIKOIMA JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN.....	11
5	TYÖN TOTEUTUS.....	15
5.1	Tuotteiden valinta	15
5.2	Drinkkilistan suunnittelu ja toteutus.....	16
5.3	Katelaskenta ja hinnoittelu	17
5.4	Kassakoneen ohjelmointi	19
5.5	Baarin toiminnan kehittäminen.....	19
6	TULOKSET	21
6.1	Myynnin vertaaminen joulukuu 2016/2017	21
6.2	Henkilökunnan haastattelu	23
6.3	Pohdinta.....	24
	LÄHTEET	26
	TAULUKKOLUETTELO	28

LIITTEET

Liite 1. Ohjeistus drinkkien tekoon

Liite 2. Tilitys ohje

Liite 3. Vanha drinkkilista

Liite 4. Vanha hinnasto

Liite 5. Uusi hinnasto

Liite 6. Uusi drinkkilista

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena oli Kouvolan Upseerikerhon tuotevalikoiman ja baarin toiminnan kehittäminen. Toimeksiantajana toimi Tokusa Oy ja kehitystyö toteutettiin Kouvolan Upseerikerhon tiloissa toimivan tilausravitolan baariin. Tämän opinnäytetyön idea syntyi omasta kiinnostuksestani ja aikaisemmasta työskentelystä toimeksiantajalle. Työn tavoitteena oli kehittää Kouvolan Upseerikerhon baarin toimintaa sekä tuotevalikoimaa. Esittelen luvussa 2 tarkemmin työn taustaa ja tavoitteita, toiminnallisen opinnäytetyön piirteet sekä työssä käytetyt menetelmät.

Työn toteutukseen kuuluu tuotevalikoiman läpi käyminen, uuden drinkkilistan suunnittelu, drinkkien hinnoittelu ja katelaskenta, uuden hinnaston laatiminen, kassakoneen uudelleen ohjelmointi, baarin järjestely sekä ohjeistus henkilökunnalle. Ohjeistus sisältää drinkkien reseptiikan, valmistusohjeet ja tiedon lasista, jossa drinkki tarjoillaan sekä tilitysohjeet.

Luvussa 3 esittelen työni toimeksiantajan Tokusa Oy:n sekä Kouvolan Upseerikerhon historiaa. Luku 4 perustuu opinnäytetyöni teoriaan, joka muodostuu tuotekehityksestä, tuotevalikoimasta, toiminnan kehittämisestä, hinnoittelusta, ja katelaskennasta. Luvussa 5 käsittelen työn toteutusta ja siihen liittyviä vaiheita ja luvussa 6 esittelen tulokset.

2 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen kehitystyö. Työni toimeksiantajan kanssa käytyjen keskusteluiden perusteella oli selvää, että asioita pitää tapahtua konkreettisesti käytännössä ja työn päätuloksena syntyisi uusi drinkkilista, hinnasto, drinkkien teko-ohjeet sekä tilitysohje henkilökunnalle.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tavoitellaan käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä ammatillisessa kentässä. Sen lopputulos voi olla alasta riippuen esimerkiksi ammatilliseen käyttöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus. Toteutustapa valitaan kohderyhmän mukaan. Toiminnallisessa opinnäytetyössä syntyy aina jotain konkreettista kuten kirja, vihko tai ohjeistus. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 9.) Minun työssäni lopputuloksena syntyi uusi drinkkilista, hinnasto sekä

ohjeistus henkilökunnalle, jonka avulla he osaavat valmistaa drinkit sekä tehdä tilityksen. Kerron luvussa 5 tarkemmin miten työni toteutin.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä pääsen toiminnan kautta soveltamaan jo saatua osaamistani sekä oppimaan lisää. Valitessani toiminnallisen opinnäytetyön pidin tätä seikkaa todella merkittävänä työni kannalta, koska tiedostan itselleni parhaan tavan toimia ja oppia.

2.1 Työn tausta

Idea opinnäytetyöhöni sai alkunsa omasta kiinnostuksestani baarityöskentelyä kohtaan sekä aiemmasta yhteistyöstä toimeksiantajan kanssa. Olen työskennellyt vuokratyöfirma Lisäpalvelu Oy:n kautta aiemmin Kouvolan Upseerikerholla ja tämän takia otin yhteyttä Juha Rouhaiseen, joka omistaa Tokusa Oy:n ja toimii Kouvolan Upseerikerholla. Kysyin, olisiko heillä sopivaa aihetta opinnäytetyölle, jolloin selvisi, että heillä olisi tarve tuotevalikoiman ja baarin toimivuuden kehittämiseksi. Aihe kiinnosti minua oman baarityökokemukseni takia ja ajattelin, että tämän työn ohessa pääsen oppimaan uusia asioita ja tällä tavoin kehittymään tulevaisuutta ajatellen.

Sovimme yhdessä toimeksiantajani kanssa, että työni päätuloksina syntyisi uusi drinkkilista sekä hinnasto muille juomille. Uuden drinkkilistan myötä päätimme, että tekisin myös ohjeistuksen henkilökunnalle drinkkien valmistamista varten. Ohjeistus sisältää myös ohjeet tilityksen tekoon. Koska opinnäytetyöni sisältää paljon käytännössä tapahtuvia toimia, on työni toiminnallinen opinnäytetyö. Uskon sen myös palvelevan parhaiten omia oppimistavoitteitani, sillä käytännön ihmisenä toiminnallisessa opinnäytetyössä pääsen toteuttamaan itseäni myös käytännössä sekä oppimaan tekemisen kautta.

2.2 Työn tavoitteet

Työni tavoitteissa pyrin saamaan vastauksen tutkimuskysymykseeni, millainen on toimiva Upseerikerhon baari ja tuotevalikoima? Upseerikerhon tiloissa toimiva baari ei suoranaisesti toimi samoin kuin normaali anniskeluravintola ja tämä on huomioitava tutkimuksessa ja sen tuloksissa.

Tutkimusmenetelmänäni käytin henkilökunnan havainnointia sekä haastattelua. Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen. Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsijärvi ym. 2007, 157.) Luettelo esittelee kvalitatiivisen tutkimuksen keskeisimmät kirjallisuudessa esitetyistä piirteistä (Hirsijärvi ym. 2007, 160).

Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä

1. Tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa.
2. Suositaan ihmistä tiedon keruun instrumenttina.
3. Käytetään induktiivista analyysia.
4. Laadullisten metodien käyttö aineiston hankinnassa.
5. Valitaan kohdejoukko tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen.
6. Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä.
7. Käsitellään tapauksia ainutlaatuisina ja tulkitaan aineistoa sen mukaisesti.

Työni tavoitteisiin pääsemiseksi käytin aineiston hankinnassa osallistuvaa havainnointia. Sen avulla pystyin kokonaisvaltaiseen tiedon hankintaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Koska minulla oli mahdollisuus suorittaa täydentävän osaamisen työharjoittelu opinnäytetyöni toimeksiantajalle, pääsin olemaan osa Kouvolan Upseerikerhon työyhteisöä. Työskennellessäni heidän kanssaan pystyin havainnoimaan heitä ja heidän työskentelytapojaan. Sain samalla keskustelua heidän kanssaan asioista, joihin he tunsivat tarvitsevansa muutosta.

Havainnoinnilla eli observoinnilla tarkoitetaan, että tutkittavia seurataan ja siitä tehdään havaintoja. Tutkimusmielessä havaintojen tekemisen tulee olla suunniteltua sekä saatava tieto tulee koota systemaattisesti. Havainnointi tehdään yleensä todellisissa tilanteissa, jolloin ennakkosuunnittelu on erityisen tärkeää, jotta tietojen kerääminen on tarkoituksenmukaista ja saatu tieto on luotettavaa ja tarkkaa. Osallistuvalla havainnoinnilla tarkoitetaan sitä, että tutkija on fyysisesti läsnä tutkimuskohteessaan. Osallistuva havainnointi voi olla aktiivista tai passiivista. Aktiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa tutkija vaikuttaa läsnäolollaan siihen mitä tutkii. Passiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on mukana samanlaisena kuin muutkin, vaikuttamatta tilanteen kulkuun. (Virtuaali ammattikorkeakoulu 2007.) Tutkimuksessani

suoritin osallistuvaa havainnointia, olemalla osa Upseerikerhon henkilökuntaa. Tutkimukseni tavoitteena on havainnoida tutkittavia ja sillä tavoin löytää kehitettävät osa-alueet Kouvolan Upseerikerhon toiminnassa.

Päästessäni toimimaan yhtenä työyhteisön jäsenenä, minulla oli valmiiksi suunniteltuna asiat, joihin tulisin kiinnittämään huomiota havainnointini aikana. Tällä tavoin pystyin varmistamaan havainnointini tuottavan opinnäytetyöni kannalta oikeanlaista tietoa. Tavoitteeni oli kiinnittää huomioita asiakkaan palvelutilanteeseen, drinkkien valmistukseen sekä siihen mitä yleisimmin tilataan ja tietenkin yleisesti toimintatapoja baarissa. Tavoitteenani oli myös saavuttaa laajempi näkemys kehityskohteista työharjoitteluni avulla, sillä näin pystyin perehtymään työyhteisön toimintatapoihin laajemmin kuin se, että olisin havainnoinut heitä ulkopuolisena henkilönä. Työharjoitteluni avulla pääsin osallistumaan työntekijöiden keskusteluihin ja saamaan näin tietoa luonnollisesti asioista, joita he tunsivat tarpeellisiksi kehittää.

Tavoitteenani oli selvittää, millainen on toimiva Upseerikerhon baari ja tuotevalikoima ja sen mukaan kehittää Kouvolan Upseerikerhon baarin toimintaa ja tuotevalikoimaa. Tuotevalikoiman kehittämisen tavoitteena oli saada yksinkertainen ja toimiva tuotevalikoima, jonka pohjalta voidaan laatia selkeä, mutta kuitenkin monipuolinen drinkkilista. Tavoitteena oli myös uudistaa hinnasto muiden juomien osalta. Hinnat tarkistettiin katelaskennan avulla ja luotiin uusi, selkeämpi hinnasto. Uuden drinkkilistan ja hinnaston avulla tavoitteena oli myös menekin kasvattaminen.

Baarin toiminnan kehittämisen tavoitteet olivat parantaa työntekijän työskentelyä baarissa. Tavoitteena oli laatia ohjeistus henkilökunnalle, minkä avulla myös vuokratyöntekijä selviytyisi työskentelystä Kouvolan Upseerikerhon baarissa. Toimeksiantajani joutuu välillä käyttämään vuokratyöfirman työntekijöitä, ja näin ollen perehdytys työpisteeseen tai toimintatapoihin voi jäädä vähäiseksi. Näissä tilanteissa tekemälläni ohjeistuksella työntekijä selviytyisi tarvittavista toimenpiteistä. Ohjeistus sisältää ohjeet drinkkien ja tilityksen tekoon. Uudistetun drinkkilistan, uuden selkeämmän hinnaston, henkilökunnan ohjeistuksen sekä kassakoneen uudelleen ohjelmoinnin avulla työskentely baarissa selkeytyisi ja helpottuisi entiseen verrattuna.

3 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

3.1 Tokusa Oy

Tässä luvussa esittelen toimeksiantaja yritystäni ja luku perustuu yrityksen omistajan kanssa käytyyn keskusteluun. (Rouhiainen, 2018.) Tämän työn toimeksiantajana toimii Tokusa Oy ja yrityksen omistaa Juha Rouhiainen. Yrityksen on kuitenkin perustanut vuonna 1994 yrittäjän ystävä, Tommi Kurvinen vaimonsa kanssa kesäkahvilatoimintaa varten. Toimintaa ylläpidettiin hetken, kunnes yritystoiminta lakkautettiin hetkellisesti. Vuonna 1998 yrittäjät valmistuivat koulusta ja aloittivat työskentelyn muilla alan yrittäjillä. Vuonna 2002 yrittäjät alkoivat etsimään liiketiloja mahdollista tulevaa liiketoimintaansa ajatellen. Liiketiloja etsittiin Lahti-Kouvola alueelta ja syksyllä 2002 he löysivätkin tilat Kouvolasta. Kouvolan asemalla sijaitseva Aseman vintti oli tullut myyntiin ja tila oli Tokusa Oyn tarpeisiin sopiva. Silloin toimeksiantajani osti toisen osuuden yrityksestä ja näin yrittäjät ostivat Aseman vintin tilat. Tokusa Oy aloitti liiketoimintansa Asevan vintillä 1. helmikuuta vuonna 2003. Toiminnan lähdettyä käyntiin aloitti yritys myös sivutoimisesti hoitamaan catering -keikkoja.

Vuonna 2005 Kouvolan kaupunki alkoi hakea Kouvolan Upseerikerholle toimijaa yleisellä haulla. Haku järjestettiin niin, että yritykset tekivät hakemukset, minkä jälkeen kaupunki haastatteli hakijat. Edellytyksenä hakemuksen jättämiselle oli, että pohjalla on yritystoimintaa. Toimitiloja haki kolme yritystä: Amica, Riitta Karhu sekä Tokusa Oy. Kaupunki valitsi Tokusa Oyn vuokralaisekseen Kouvolan Upseerikerhon tiloihin. Vuokrasopimus on toistaiseksi voimassa oleva, puolen vuoden irtisanomisajalla. Ennen Tokusa Oy:tä Upseerikerholla oli toiminut yksityinen yrittäjä Tuula Laitinen ja hänen jälkeensä Amica. Tokusa Oy aloitti toimintansa Upseerikerholla vuonna 2006. Toiminta kerholla oli tilausravintolana toimimista.

Tokusa Oy siirtyi toimeksiantajani täysomistukseen vuonna 2012, jolloin yrityksen liiketoimintaa oli Upseerikerhon sekä Aseman vintin toiminta. Vuonna 2014 perustettiin Kymifest, yhtiön alla oleva aputoiminimi catering -palveluille. Työmäärän alkaessa olemaan liian iso yksin toimivalle yrittäjälle, hän päätti myydä Aseman vintin. Tämän jälkeen yrityksen toiminta on

keskittynyt Kouvolan Upseerikerhon sekä catering -palveluiden toimintaan. Yritys tekee yhteistyötä monen kouvolaalaisen toimijan sekä yrityksen kanssa. Kouvolan ravirata, Pato-areena, Tykkimäen Sauna, Aktiivi-kuntoutus, Kouvot, Anjalankosken Hautauspalvelu sekä erilaiset tapahtumat työllistävät usein myös Tokusa Oy:tä.

Yrityksen nykytila on vakaa. Yrittäjä kuitenkin toteaa, että tällä hetkellä ollaan toiminnan kanssa hieman levällään, vaikkakin se tuo myös yrityksen toimintaan turvaa. On monta yhteistyökumppania sekä projektia missä olla mukana, jolloin yritys ei ole vain yhden toiminnan varassa. Tulevaisuutta ajatellen yrityksen on tarkoitus tarkastella tilannetta ja miettiä, mitä kannattaa tehdä. Mahdollisuuksia on moneen, täytyy vain päättää, mihin lähteä panostamaan. Toiminta painottuu heinäkuusta joulukuuhun, jolloin pääosa yrityksen tuloksesta tehdään.

Yhteistyön toimivuus, palveluasenne ja laatu ovat yrittäjän mielestä yrityksensä menestykseen vaikuttaneet tekijät. Kaupungilta saatu pyyntö järjestää Suomi 100 vuotta -itsenäisyyspäivän vastaanotto Kouvolan kaupungintalolla noin 500 henkilölle oli toimeksiantajani mielestä osoitus luottamuksesta Tokusa Oy:tä kohtaan.

3.2 Kouvolan Upseerikerho

Historia

Tässä luvussa esittelen Kouvolan Upseerikerhon historiaa. Koko luku perustuu Pohjois-Kymen Kadettiipiiri/Kadettikunta ry:n julkaisemaan teokseen, Kerhoelämää kasarmimäellä, Kouvolan varuskunta ja upseerikerho 1911–2014.

Kouvola tunnetaan rautatie- ja varuskuntakaupunkina, jonka historiassa rautatieläisillä ja sotilailla on ollut merkittävä rooli. Kouvolan varuskunta rakennettiin vuosina 1911–1914 tsaarin Venäjän sotaväelle ja se oli aikanaan Suomen suurin varuskunta sekä edelleen osa paikallista identiteettiä. Vuonna 1921 varuskuntaan asettui Keski-Suomen Rykmentti, jonka kaikki komentajat olivat jääkäriupseereita. Yli sadan hengen henkilökunta ja parhaimmillaan 2

000 varusmiestä näkyivät ja vaikuttivat silloisessa muutaman tuhannen asukkaan Kouvolassa.

Upseerikerhot syntyivät sen jälkeen, kun Euroopan eri maissa ryhdyttiin majoittamaan sotaväkeä kasarmeihin aikaisempien linnaleirien asemasta. Kerhot tarjosivat monipuolisia mahdollisuuksia upseerikunnalle kokoontua yhteen ammattiin liittyvien asioiden ja vapaa-ajan tiimoilta. Myös puoliset ja perheenjäsenet osallistuivat aktiivisesti kerhotoimintaan.

Keski-Suomen Rykmentin upseerit perustivat vuonna 1922 upseerikerhon, joka sai toimitiloikseen vuonna 1914 valmistuneen Upseerikasinon. Vireillä oli monia suunnitelmia toiminnan kehittämiseksi, kunnes talvisota keskeytti niiden toimeenpanon ja johti kerhon lakkauttamiseen syksyllä 1940.

Lopettamispäätöksestä huolimatta toiminta ei lakannut missään vaiheessa, sillä jo syyskuussa 1940 oli perustettu Kouvolan Varuskunnan

Upseerikerhoyhdistys. Erilaiset urheilukilpailut, tanssiaiset, naamiaiset, kerhoillat, upseerien rouvien ompeluseura, läksiäiset, äitienpäiväjuhlat, rapujuhlat, pikkujoulut, joukkojen vuosipäivät sekä puolustusvoimien lippujuhlapäivän ja itsenäisyyspäivän juhlat olivat aikanaan vuosittaisia tapahtumia. Vilkkaimpina vuosina kerholla ja sen lähiympäristössä oli jopa sata erilaista tilaisuutta, joissa lasketaan olleen noin 5 000 osallistujaa ja vierasta.

Yhteiskunnan muutoksen myötä muuttui myös Upseerikerhoyhdistyksen toiminta. Valtio myi kasarmialueen rakennuksineen Kouvolan kaupungille lokakuussa 1990. Sen jälkeen ei yhdistyksellä ole ollut vastuuta eikä velvoitteita kerhorakennuksen ja kerhoravintolan suhteen. Syksyn 2013 ja kevään 2014 vuosikokouksissa yhdistys päätettiin lakkauttaa.

4 TUOTEVALIKOIMA JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Tuotekehitys/tuote

Tuotekehityksellä tarkoitetaan toimintaa, joka kehittää uutta tai parantaa vanhaa olemassa olevaa tuotetta. Tuote käsitteenä tarkoittaa teollisen

toiminnan tulosta. Tuote voi olla tarvike, raaka-aine, palvelu tai tietoa. Tuotteet voidaan jakaa kuluttajatuotteisiin ja teollisuuden käyttämiin tuotteisiin. Asiakkaan näkökulmasta tuote on hyödyke, jonka hän ostaa tyydyttääkseen käyttö tarpeitaan. Asiakkaan tarve on tuotekehityksen- ja suunnittelun perusta. Tuotekehityksen ongelmaan ei ole vain yhtä ratkaisua, sillä asiakkaan tarve voidaan tyydyttää usealla eri tavalla. Asiakkaan tarpeet muuttuvat myös jatkuvasti. Yksi menestyksen keskeisimpiä edellytyksiä on yrityksen onnistunut tuotekehitys. Tuotekehityksessä on löydettävä sellainen kokonaisuus, joka tyydyttää asiakkaan tarpeen ja on tuotantokustannuksiltaan järkevä. (Jokinen 2010, 9; Hietikko 2015, 19-30.)

Tuotevalikoima

Kouvolan Upseerikerhon baari on avoinna vain tilauksesta, jolloin aukioloajat vaikuttavat baarin toimivuuteen sekä tuotevalikoimaan. Tilaisuudet, joita Upseerikerholla järjestetään voivat olla hyvinkin erilaisia toisiinsa verrattuna, jolloin baarin toimivuus on oltava muokattavissa. Tuotevalikoiman pitää olla mahdollisimman monipuolinen, mutta samalla pieni. On turhaa säilöä suuria määriä tuotteita, kun tuotteiden menekki ei ole välttämättä suurta. Yrityksen kannattavuuden parantamiseksi voidaan poistaa valikoimasta vähemmän kannattavia tuotteita ja keskittää myynti paremman myyntikatteen tuotteisiin. Karsintaa ei kuitenkaan pidä tehdä pelkän katetuottoprosentin mukaisessa paremmuusjärjestyksessä, on huomioitava tuotteen tuottama kate-euro määrä. (Eklund & Kekkonen 2014, 91.)

Tuotevalikoima pitää valikoida asiakaskuntaa ajatellen niin, että mahdollisuuksien mukaan kaikille on saatavilla jotakin sopivaa, mutta valikoima pysyy kuitenkin pienenä. Näin taataan myös tuotteiden oikeanlainen kierto baarissa.

Upseerikerho on tilausravintola ja auki vain sovittuina ajankohtina ja tämän takia on baarin tuotevalikoimassa huomioitava sen epäsäännöllisyys. Drinkkilistaa kehittäessä pitää tuotevalikoimaan valita mahdollisimman monipuolisia alkoholeja, jotta valikoima ei kasva turhan suureksi, mutta kuitenkin saadaan aikaan useita erilaisia drinkkejä. Drinkkilistaa laatiessa

täytyy ottaa huomioon baarin toiminta-ajatus, työskentelytilat sekä säilöntämahdollisuudet.

Katelaskenta/Hinnoittelu

Liiketoiminnan perusedellytyksiä on oikeanlainen hinnoittelu. Hinnalla voidaan ohjata kannattavuutta, kilpailua ja kysyntää. Keskeisiä liiketoiminnan johtamiseen liittyviä päätöksiä on hinnoitteluun liittyvät päätökset, kuten tuote- ja raaka-ainevalinnat sekä henkilöstömäärien suunnittelu. (Heikkilä & Saranpää 2008, 87.)

Heikkilän ja Saranpään (2008) esimerkin avulla hinnoittelua voi lähestyä prosessinäkökulmasta, jossa on viisi osaa:

1. Tuotteiston yleissuunnittelu

Suunnitellaan liikeidean mukainen yleisilme, rakenne ja sisältö.

2. Tuotesuunnittelu

Toteutetaan varsinainen tuotesuunnittelu yrityksen liikeideaa tukevaksi.

3. Tuotekustannusten määrittäminen

Määritetään tuotteiden raaka-aine, työ- ja muut kustannukset.

4. Hinnan määrittäminen

Määritetään hinta kustannusten pohjalta tai markkinoilla vallitsevan hintatason perusteella.

5. Seuranta

Tuotteiden menekin ja kannattavuuden aktiivinen seuranta helpottaa tuotesuunnittelua jatkossa.

Hinnoitteluun vaikuttaa yrityksen asema markkinoilla sekä asiakkaan käsitys tuotteen hinnasta. Hinnoittelussa on onnistuttu, jos asiakas on valmis maksamaan tuotteesta pyydetyn hinnan. Jos tuote on hinnoiteltu korkeammaksi kuin kilpailijalla, on tuotteen erotuttava kilpailijan tuotteesta. Markkinoilla on paljon tuotteita, joita kutsutaan vakiotuotteiksi. Näiden tuotteiden vertailu on vaikeaa niiden samankaltaisuuden takia, ja tällöin hinnoittelussa on huomioitava markkinat. Tuotteen elinkaarellakin on vaikutuksensa hinnoittelussa. Uutuustuote voidaan alussa hinnoitella halvemmaksi, tavoiteltaessa tuotteelle määrällisesti suurta ja nopeaa myyntiä. Asiakkaalle halpa hinta voi näyttäytyä myös negatiivisesti, voidaan ajatella tuotteen olevan huono laatuista. Alhaisen hinnan politiikkaa käytettäessä yritys kuitenkin usein korostaa tuotteen hinta-laatusuhdetta. Uutuustuote voidaan myös hinnoitella alkuhinnaltaan korkeaksi luomaan hyvää imagoa tuotteelle. Tuotteen hinnoittelu on tehtävä niin, että sen avulla saa tuottoja niin paljon, että kaikki muuttuvat ja kiinteät kustannukset tulevat katetuiksi. Hinnan muutoksella on iso vaikutus yrityksen kannattavuuteen. (Eklund & Kekkonen 2011, 86-87.)

Upseerikerhon baarin tuotteiden hinnoittelu perustuu tuotehinnoittelu menetelmään, jolla tarkoitetaan yksittäisen tuotteen hinnoittelua selvillä olevien kustannusten perusteella. Tuotteen myyntihinta on se hinta, jolla tuote myydään asiakkaalle ja se sisältää yleensä arvoisäveron. Hinnoittelulaskelmissa on näkyvissä myös veroton myyntihinta, joka on perustana kateprosentille. Myyntikate muodostuu, kun verottomasta myyntihinnasta vähennetään verottomat kustannukset. (Selander & Valli 2007, 78.)

Hinnoittelupolitiikka on valittava yrityksen liikeidean mukaisesti. Myyntihinnan laskemisessa voidaan käyttää kahta laskentatapaa. Perinteisessä laskentatavassa yrityksen liikeidea, kilpailijat ja sijainti huomioidaan sopivalta tuntuva myyntihinta tuotteelle ja sen jälkeen tarkistetaan kateprosentti. Toinen tapa on määrittää ensin haluttu kateprosentti ja laskea sen perusteella tuotteen myyntihinta. (Selander & Valli 2007, 79.)

Katetuottolaskentaa käytetään yrityksen sisäisenä apukeinona. Sen avulla voidaan vertailla eri tuotteiden tai tuoteryhmien kannattavuutta. Katetuotosta

käytetään myös termiä myyntikate. Katelaskennan yksinkertaisuus on sen etuna. Sen avulla jaetaan kustannukset muuttuviin ja kiinteisiin kustannuksiin. (Eklund & Kekkonen 2011, 64-65.)

Juomien hinnoittelussa on huomioitavaa, että on olemassa niin sanottuja menekkijuomia, joiden kate ja menekki ovat suurempia kuin kalliimpien juomien. Näillä tuotteilla voidaan paikata huonompikatteisten tuotteiden myyntiä. (Selander & Valli 2007, 84.)

Toiminnan kehittäminen

Toiminnan kehittäminen on perustuttava yrityksen toiminta-ajatuksesta ja liikeideasta. Kaikkia toimia peilataan niitä vasten. Kehittäminen lähtee tosiasioiden tunnistamisesta ja kehityskohteiden havaitsemisesta. Ulkopuolisesta henkilöstä on monesti hyötyä kehitystarpeiden tunnistamisessa. Kehittäessä toimintaa on tärkeää myös huomioida toimintaympäristö. (Pesonen ym. 2006, 95.)

5 TYÖN TOTEUTUS

5.1 Tuotteiden valinta

Drinkkilistalle tulevien tuotteiden valitsemisen aloitin läpi käymällä Upseerikerhon baarin sen hetkisen tuotevalikoiman yhdessä yrityksen omistajan sekä yhden työntekijän kanssa. Kävimme tuotteet yksitellen läpi ja pohdimme samalla kyseisen tuotteen tarvetta valikoimassa. Moni tuotteista oli jäänyt valikoimaan vuosien varrelta, eikä niiden liikkuvuus enää ollut kovinkaan suurta. Halusimme tuotteiden läpi käynnillä löytää ne tuotteet, jotka olisivat tarpeellisia Upseerikerhon baarissa sekä samalla poistaa turhat tuotteet.

Valittujen tuotteiden pohjalta laadin listan ja sen avulla aloitin hintavertailun kolmen eri toimittajan välillä. Vertailuun valitut toimittajat olivat Kespro, Hartwall ja Vinetum. Yritys oli aiemminkin tehnyt kyseisten toimittajien kanssa yhteistyötä. Yrityksen omistaja antoi minulle Vinetumin ja Kespron toimituksista vastaavien henkilöiden yhteystiedot, jonka jälkeen laitoin

hintakyselyt heille. Hartwallin hintoja pääsin internetissä yrityksen tunnuksilla tutkimaan ja vertailemaan.

Verrattuani yhdessä omistajan kanssa saamiamme hintoja sekä tehtyämme katelaskentaa eri hinnoilla päädyimme tilaamaan suurimman osan tuotteista Kespron kautta. Konjakeista Soerlien VS sekä XO tilataan Vinetumin kautta. Meukow konjakit, VS, VSOP ja XO ja miedot alkoholijuomat sekä alkoholittomat juomat tilataan Hartwallin kautta.

Syyskuussa 2017 vierailimme Kespron messuilla Lahdessa ja tarkoituksenamme oli löytää uudet talon viinit messuesittelyjen avulla. Löysimme sopivan puna- ja valkoviinin, jotka sitten lisäsimme tilauslistaan.

5.2 Drinkkilistan suunnittelu ja toteutus

Drinkkilistan suunnittelu kannattaa aloittaa perehtymällä kyseisen paikan liikeideaan sekä asiakaskuntaan. Hyvällä drinkkilistalla tuetaan ravintolan liikeidea sekä tuodaan esiin sen olemusta. (Aho ym. 2009, 111.) Kouvolan Upseerikerho ja siellä toimiva baari ovat avoinna vain tilauksesta, jolloin suunnitellessani drinkkilistaa minun oli otettava huomioon baarin toiminta-ajatus sekä asiakaskunta. Drinkkilistan suunnittelun aloitin heti tehtyämme päätökset valikoimaan jäävistä tuotteista. Kokosin listan likööreistä, väkevistä alkoholeista sekä käytettävissä olevista pidentäjistä. Listan pohjalta aloin tutkia minkälaisia drinkkejä niiden avulla saisi aikaiseksi.

Drinkkilistaa laatiessa on tärkeää myös huomioida henkilökunnan ammattitaito. Henkilökunta pitää kouluttaa huolellisesti aina ennen uuden listan julkaisua. (Aho ym. 2009, 113.) Suunnitellessani drinkkilistaa Kouvolan Upseerikerholle, otin huomioon siellä työskentelevän henkilökunnan ammattitaidon laatimalla heille ohjeistukset drinkkien tekoon. Ohjeistukseni sisältää enemmän drinkkejä kuin esillä olevassa drinkkilistassa on. Olen koonnut ohjeistukseen käytettävissä olevien ainesosien perusteella tehtävissä olevat yleisimmät drinkit, näin ollen henkilökunta saa laajemman ohjeistuksen sekä tuen toimiessaan baarissa.

Kokosin uuden listan erilaisista drinkeistä, joiden valmistus onnistuisi baariin jäävien tuotteiden perusteella. Kokoonnuimme samojen ihmisten kanssa, joiden kanssa aiemmin kävimme tuotteita läpi. Tutkimme yhdessä listaa drinkeistä ja pohdimme mitkä niistä sopisi kyseisen paikan drinkkilistalle. Olimme aiemmin keskustelleet, että listan tulisi olla selkeä eikä drinkkejä tulisi olla liikaa.

Drinkkilistan voi laatia joko perinteisellä tai modernilla tavalla. Perinteisessä listassa noudatetaan gastronomista järjestystä, eli esimerkiksi lyhyet juomat on listattu ennen pitkiä juomasekoituksia. Modernia laadinta tyyliä käytettäessä ei ole tarkoin määriteltyjä raameja, silloin listan painopiste voidaan muokata tarpeen mukaan sopivan tyyliseksi. Asiakkaan valintaa helpottaakseen on kuitenkin hyvä lajitella drinkit jollain tapaa. Listan kannattaa myös sisältää kuvaus tuotteesta, perusalkoholista, makumaailmasta tai juoman pituudesta. (Aho ym. 2009, 112-113.) Minä käytin drinkkilistaa laatiessani modernia tapaa, kuitenkin lajitellen niin, että listalla on selvästi ensin kahvidrinkit, sitten pidemmät drinkit ja tämän jälkeen lyhyet drinkit ja shotit. Listastani ilmenee myös mitä, drinkki sisältää.

Laatiessa drinkkilistaa on huomioitavaa myös sen ulkonäkö. Ahon (Aho ym. 2009, 113.) mukaan pelkällä drinkkilistan ulkomuodolla voidaan jo vaikuttaa asiakkaiden ostoskäyttäytymiseen. Suunnitellessani listaa ja sen ulkomuotoa Kouvolan Upseerikerholle, halusin huomioida yrityksen ilmeen listassani. Mielestäni drinkkilista pitäisi laittaa esille niin, että se olisi mahdollisimman juhlava kuten yrityksen toimitilatkin ovat. Ehdotin, että listoja varten ostettaisi kehykset, jolloin lista näyttäisi juhlavalta sekä olisi helposti ja ilman kustannuksia vaihdettavissa.

5.3 Katelaskenta ja hinnoittelu

Hinnoittelun perustana käytimme toimeksiantajani kanssa katelaskentaa sekä yleistä hintatasoa Kouvolan ravintoloissa. Toimeksiantajallani oli valmiiksi katelaskentaa varten luotuja Excel-pohjia, mutta myös yhdessä laadimme uusia taulukoita paremmin tarpeisiimme sopiviksi. Tein yhteistyössä yrityksen omistajan kanssa hinnoittelun.

Päätettyäni drinkkilistan sisällön sekä muuten valmistettavissa olevat drinkit, tein jokaiselle tuotteelle oman annoskortin. Annoskorteista selviää jokaisen tuotteen oma kateprosentti ilman veroa ja veron kanssa sekä myös kate-euron arvo verollisena ja verottomana.

Hinnoittelussa vertasimme Kouvolan Upseerikerholla olemassa olevia hintoja Kouvolan muiden ravintoloiden yleiseen hintatasoon. Vertailun ja katelaskennan avulla teimme korotuksia hintoihin. Emme käyttäneet hintojen nostossa mitään tiettyä ja samaa kateprosenttia. Upseerikerhon vanha drinkkilista oli mielestäni erittäin epäselvä, osittain juurikin hinnoittelun takia, joten halusin hinnoittelulla luoda lisää selkeyttä listaan. Ehdotin toimeksiantajalle hintojen ryhmittelyä tuotekategorioiden mukaan. Kuten perusdrinkit saman hintaista, shotit saman hintaisia ja näin edelleen. Tällä tavoin hinnastosta saatiin loogisempia. Katelaskennan avulla laskin suuntaa antavasti drinkeille sopivia hintoja ja tämän jälkeen listalla olevat drinkit jaottelin niin, että samaa kategorialla olevat drinkit olisivat saman hintaisia. Taulukkoon 3 on merkitty kategoriat ja niiden hinnat.

Taulukko 1. Drinkkilistan kategoriat (Vainio 2018)

Kahvidrinkit	9,50€
Pitkät drinkit	8,50€
(poikkeuksena energiajuomaa sisältävät drinkit)	8,90€
Lyhyet drinkit	7,00€
Shotit	6,50€
(poikkeuksena Marskin ryyppy 8€)	

Hintavertailun tuloksena huomasimme Upseerikerhon hintojen olleen huomattavasti alhaisempia kuin muissa Kouvolan ravintoloissa. Näin ollen lähes jokaisen tuotteen hintaa nostettiin. Viinien hinnoitteluun halusimme kiinnittää erityistä huomiota, sillä se on tuote, joka liikkuu eniten Upseerikerholla. Koska Kouvolan Upseerikerho on tilausravintola, niin usein tilauksiin sisältyy valmiiksi viinit ruuan kanssa. Näin ollen pulloviinien hintoja kannatti miettiä tarkoin. Viinipullon hinta ennakkoon tilatessa on halvempi kuin baarista ostettuna myös samasta syystä. Hinnastossa on myös eritelty viinilasillisen hinta senttimäärän mukaan, 12 cl, 16 cl sekä 24 cl.

5.4 Kassakoneen ohjelmointi

Ravintolatoiminnassa tärkeitä tunnuslukuja ovat tuloslaskelmasta laskettavat kateprosentit. Myyntikateprosentin avulla voi selvittää, ovatko raaka-ainekustannukset oikeat suhteessa myyntihintoihin. Kassajärjestelmä voidaan ohjelmoida keräämään tietoja tunnuslukuja varten. Perustamalla kassajärjestelmään tuoteryhmät tai yksittäiset tuotteet saadaan myynnit jaettua erituoteryhmille tai tuotteille. (Selander & Valli 2007, 129.)

Kassakone vaati uudelleen ohjelmointia, sillä koneessa oli paljon vanhoja ja turhiksi jääneitä näppäimiä, mikä taas sekoitti henkilökuntaa kassakonetta käytettäessä. Kassakone on malliltaan vanha, joten se täytyi ohjelmoida manuaalisesti. Toimeksiantajani kanssa kävimme tuote tuotteelta läpi kaikki myynnissä olevat tuotteet sekä syötimme uudet tuotteet kassakoneeseen. Loimme tuotteille ns. tuotekortit kassakoneeseen, jolloin drinkin myynti on yksinkertaisempaa, kun tuotekortti sisältää kaikki hintaan vaikuttavat aineet. Myös tuotemyynnin seuraaminen on tällä tavoin yksinkertaisempaa.

5.5 Baarin toiminnan kehittäminen

Lähtiessäni kehittämään Kouvolan Upseerikerhon baarin toimivuutta aloitin havainnoimalla työskentelyä siellä. Työni yhtenä tutkimusmenetelmänä oli havainnointi, jonka avulla pystyin hyvin havaitsemaan kehittämiskohteita baarin toiminnassa. Havainnoinnin pystyin suorittamaan samalla, kun suoritin työharjoitteluani Kouvolan Upseerikerholla. Koska pystyin paljon olemaan osana työyhteisöä sekä toimimaan jatkuvasti kyseisessä työympäristössä, oli minun helppoa kiinnittää huomiota mahdollisiin kehittämistarpeisiin sekä sain jatkuvasti keskusteltua henkilökunnan kanssa heidän ajatuksistaan.

Esiin nousi välittömästi tarve uudelle drinkkilistalle sekä hinnoittelulle. Drinkkilistan tarpeen myötä nousi myös toive ohjeistuksesta drinkkien tekoon, sillä Upseerikerholla työskentelevän henkilökunnan määrä on hyvin pieni ja heillä on eritasoista osaamista baarityöskentelystä, joten oli tärkeää, että heistä jokaisella olisi tarpeen tullen resurssit toimia baarissa. Laadin tuotevalikoiman perusteella luettelon (liite 1), joka sisältää ohjeet drinkkien tekoa varten. Luettelo on laadittu aakkosjärjestyksen mukaisesti, jotta se olisi

mahdollisimman tehokas apuväline. Luettelossa on nimen mukaan drinkki, drinkin ainesosat, lasi, jossa drinkki tarjoillaan sekä valmistusohje drinkille. Luettelossa on myös ohjeet tilityksen tekoon (liite 2). Näiden avulla ulkopuolinenkin henkilökunta pystyy suoriutumaan tarpeellisista työtehtävistä Kouvolan Upseerikerhon baarissa. Luettelo on laminoitu, jotta sitä voi säilyttää baaritiskillä, jolloin sen hyöty kasvaa.

Uudistettu hinnoittelu ja sitä myötä hinnasto ja uusi drinkkilista selkeyttävät henkilökunnan työskentelyä sekä helpottaa asiakkaan ostotilannetta. Vanha drinkkilista (liite 3) ja siinä käytetty hinnoittelumenetelmä oli erittäin sekava. Samankaltaisilla tuotteilla oli hyvin usein eri hinta. Hinnoittelussa ei ollut käytetty ollenkaan ryhmittelyä, eikä hintojen tasaamista hinnaston selkeyttämiseksi. Uuden listan suunnittelussa halusin painottaa listan ulkonäössä sen selkeyteen, samoin kuin hinnoittelussa. Hinnoittelussa apuna käytin katelaskentaa siltä osin, että sain selville kannattavat hinnat. Drinkkien hinnat kuitenkin määräytyivät drinkkilistan ryhmittelyn mukaan. Halusin tällä tavoin lisätä listaan selkeyttä. Uusin myös vanhan mietojen juomien hinnaston (liite 4), niin että nostimme hintoja noin 0,50 euroa, kuitenkin niin, että hinnasto on hintojen noston jälkeen selkeä ja looginen.

Suunnitellessani uuden listan ulkonäköä, keskustelimme toimeksiantajan kanssa, että mainostoimisto toteuttaisi drinkkilistan ja hinnaston uuden ulkonäön, joten minun tehtäväni oli suunnitella niiden runko. Lopputulos kuitenkin oli se, että minun tekemäni hinnasto (liite 5) sekä drinkkilista (liite 6) on käytössä sellaisenaan. Koska drinkkilista ja hinnasto on laitettu esille sellaisinaan, valkoisena A4 -tulostuspaperina, ehdotin toimeksiantajalleni klipsikehysten ostamista parantamaan ulkonäköä. Ne olisivat jatkoa ajatellen myös käytännölliset, jos ja kun drinkkilistaan ja hinnastoon tehdään muutoksia, tai kun asiakkailta on tilaisuuksia Upseerikerholla, joissa tarvitsevat oman rekvisiitan esille tuontia.

Kouvolan Upseerikerhon baarissa on vain yksi kassakone, ja sekin on erittäin vanha. Ilmeni, että kassakoneen näppäimistö sisälsi paljon vanhoja ja näin ollen turhia tuotenäppäimiä, mikä taas hankaloitti henkilökunnan työskentelyä koneella. Tämän sekä uusien hintojen takia ohjelmoimme kassakoneen

uudelleen sekä teimme uuden näppäimistön. Muutosten avulla työskentely kassalla helpottuu ja selkeytyy, mikä taas nopeuttaa työskentelyä.

Havainnoimalla työskentelyä sekä toimintaympäristöä baarissa huomasi tuotteiden olevan huonosti esillä. Kaikki miedot juomat, kuten siiderit ja oluet olivat kylmäkaapissa piilossa. Asiakas kuitenkin usein kysyy, että mitä siideriä teillä on. Koska baarissa oli hyllytilaa, päätimme nostaa esille yhden jokaista tuotetta. Mahdollisuuksien mukaan toimme myös väkeviä alkoholijuomia esille ja ryhmittelimme tuotteet hyllyihin omina ryhminä. Silloin kun tuotteet ovat hyvin esillä, on asiakkaan helpompi odottaessaan jo silmäillä tuotteita ja tehdä mahdollinen ostopäätös. Tämä taas helpottaa asiakkaan ostotilannetta sekä nopeuttaa työntekijän työtä.

Muita kehittämistoimenpiteitä, joita tein Upseerikerhon baarissa oli yleisesti baarin siivoamista ja tavaroiden järjestelyä. Baarin hyvään toimintaan ja siellä työskentelyyn vaikuttaa moni seikka, joita juuri siisteys ja loogisuus on. On tärkeää, että kaikki työssä tarvittavat välineet ja tuotteet ovat saatavilla hyvin.

6 TULOKSET

6.1 Myynnin vertaaminen joulukuu 2016/2017

Vertaan tässä luvussa vuoden 2016 ja vuoden 2017 joulukuiden alkoholimyyntejä. Tarkoitukseni on tuoda esiin drinkkilistan uudistamisen sekä hinnoittelun tuomat muutokset. Vertailua varten sain toimeksiantajaltani myyntiraportit vuosien 2016 sekä 2017 joulukuilta.

Taulukko 2. Drinkkilistalla olevien drinkkien määrä (Vainio 2018)

	2016 joulukuu	2017 joulukuu
Juomia listalla kpl	18	16
Myyty listalta kpl	20	258

Taulukosta 4 ilmenee, että joulukuussa 2016 drinkkilista sisälsi 18 juomaa, kun taas joulukuussa 2017 listalta oli 16 juomaa. Vuonna 2016 joulukuussa listalla olevia juomia myytiin 20 kpl ja vuonna 2017 listalla olevia juomia myytiin 258 kpl. Ero vuosien välillä listalta myytävistä juomista on todella iso, mihin vaikuttaa se, että vuoden 2017 listalla on myös mukana shottijuomia,

joita vuonna 2016 ei listalla ollut. Verrattaessa pelkästään vuoden 2016 ja 2017 shotti myyntiä huomaa, että shottien lisääminen listalle kasvatti niiden myyntimääriä. Vuonna 2016 joulukuussa shotteja myytiin 149 kpl, kun vuonna 2017 niitä myytiin 215 kpl eli 66 kpl enemmän kuin vuoden 2016 joulukuussa. Vuoden 2017 drinkkilistalta löytyy seitsemän erilaista shottia. Kaikki vuoden 2017 joulukuussa myydyt shotit olivat drinkkilistalta.

Vuoden 2017 listamyynti on huomattavasti suurempi kuin vuoden 2016. Voi siis todeta uuden listan kasvattaneen listalla olevien tuotteiden myyntimääriä. Asiakkaan on helppo valita listalta olevista juomista itselleen sopiva, kun lista on selkeä ja sisältää sopivasti erilaisia vaihtoehtoja. Vuonna 2016 joulukuussa listalta ostettujen juomien euromääräinen tuotto oli 163,40 euroa ja vuonna 2107 joulukuussa tuotto oli 1 770,30 euroa.

Taulukko 3. Drinkkilistoilla samat drinkit (Vainio 2018)

JUOMA	MYYNTIMÄÄRÄ 2016	MYYNTIMÄÄRÄ 2017
Kerhon kahvi	1	0
Kelkka	8	14
Ville Vallaton	0	5
Virtanen	0	1
Mamselli	1	0
Yht.	10	20

Vuosien 2016 ja 2017 drinkkilistoilla samoja juomia olivat Kerhon kahvi, Kelkka, Ville Vallaton, Virtanen ja Mamselli. Taulukosta 5 selviää, että uuden drinkkilistan myötä myös aiemmin listalla olleet juomat lisäsivät myyntimääriään.

Taulukko 4. Uudet drinkit listalla (Vainio 2018)

JUOMA	MYYNTIMÄÄRÄ 2016	MYYNTIMÄÄRÄ 2017
Irish coffee	2	6
Moottorikelkka	0	6
Valkovenäläinen	14	7
Mustaryssä	3	4
Mummontohveli	0	4
Ässämix	0	5

Salmari	11	40
Jägermaister	40	34
Minttu	0	18
Fernet branca	0	3
Baileys	60	111
Yht.	130	238

Uusina juomina drinkkilistalle nostettiin Irish coffee, moottorikelkka, valkovenäläinen, mustaryssä sekä shotit, mummontohveli, ässämix, salmari, jägermaister, minttu, fernet branca ja baileys. Taulukon 6 perusteella voi todeta, että salmiakkikossun lisääminen drinkkilistalle lisäsi sen myyntiä huomattavasti. Vuonna 2016 joulukuussa salmiakkikossua myytiin 11 annosta, kun taas vuoden 2017 joulukuussa sitä myytiin 40 annosta. Samoin myös Baileyksen myyntimäärät nousivat. Joulukuussa 2016 myytiin 60 annosta, kun 2017 joulukuussa myytiin 111 annosta.

6.2 Henkilökunnan haastattelu

Kehitystöiden jälkeen haastattelin kahta Upseerikerhon työntekijää. Työntekijä 1 työskentelee salin puolella ja työntekijä 2 enemmän keittiön puolella, mutta tarpeen tullen myös salissa. Työntekijä 1:llä on entuudestaan baarityöskentely halussa hänen pitkän baariuransa takia, mutta työntekijä 2:lle baarissa työskentely ei ole ollut kovin tuttua. Varsinkin työntekijä 2, kertoi jo työni alkuvaiheessa kokevansa todella tarpeelliseksi ohjeet erilaisten drinkkien tekoon.

Työntekijä 2:n on ollut helpompi työskennellä baarissa tekemäni ohjeistuksen avulla, koska nyt hänellä on työskentelynsä tukena ohjeet ja näin varmempi olo drinkkien valmistuksen suhteen. Työntekijä 1:n työskentelyä taas helpottaa ohjeet siinä mielessä, että niiden avulla hän voi ohjeistaa muita. Kuten jo aiemmin olen kertonut niin Kouvolan Upseerikerhon baari toimii tilauksesta, kuten koko Upseerikerho. Tämän takia välillä on tilaisuuksia, joihin on otettava ulkopuolista työvoimaa. Nämä työntekijät eivät ole välttämättä aikaisemmin työskennelleet Upseerikerholla tai heillä ei välttämättä ole kovin vahvaa työkokemusta baarissa työskentelystä, jolloin tekemäni ohjeistus auttaa heitä sekä tällä tavoin myös työntekijä 1:tä tehokkaampaan työskentelyyn.

Tekemäni muutokset ja kehitystoimet on kaikin osin otettu hyvin vastaan ja niistä on ollut apua työskennellessä Upseerikerhon baarissa.

6.3 Pohdinta

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää Kouvolan Upseerikerhon baarin toimivuutta henkilökunnan näkökulmasta sekä suunnitella ja toteuttaa uusi drinkkilista, hinnasto ja ohjeistus henkilökunnalle. Onnistuin tavoitteissani ja sain aikaiseksi lopputulokset, jotka olin tavoitteissani päättänyt.

Opinnäytetyöni alku vaiheessa olin hyvin innoissani aiheestani ja sen toteuttamisesta, aihe oli juuri sitä mistä olen kiinnostunut. Uskoin jo silloin, että työstäni tulee olemaan minulle tulevaisuudessa hyötyä.

Opinnäytetyöprosessi ja sen eteenpäin vieminen oli välillä hyvinkin haastavaa. Vaikka suoritinkin työharjoittelua samanaikaisesti toimeksiantajalleni, oli aikataulujen sopiminen opinnäytetyöni suhteen usein vaikeaa, mikä taas toi haasteita aikataulutavoitteissani pysymiseen. Kuitenkin aikataulun ylittyminen antoi minulle mahdollisuuden lisätä työhöni osion, jossa vertaan vuosien 2016 ja 2017 joulukuiden myyntiä tekemieni uudistusten perusteella. Vertailujen perusteella uuden drinkkilistan myötä saatiin kasvatettua listalla olevien juomien myyntiä. Sain myös mahdollisuuden kuulla tekemieni kehitystöiden vaikutuksista henkilökunnan näkökulmasta.

Uskon, että työstäni oli ja on hyötyä toimeksiantajalleni sekä Kouvolan Upseerikerhon henkilökunnalle ja asiakkaille sekä minulle itselleni. Tunnen oppineeni opinnäytetyöprosessin aikana paljon arvokasta tietoa sekä taitoa, jota uskon tarvitsevani tulevaisuuden työelämässäni. Joitain oppimiani asioita olen jo nyt päässyt soveltamaan työelämäni.

Tämä opinnäytetyö keskittyi Kouvolan Upseerikerholla sijaitsevan baarin toimintaan ja sen tuotevalokoimaan baaritoiminnan ja henkilökunnan näkökulmasta, mutta koska Kouvolan Upseerikerho toimii tilausravintolana, olisi mielenkiintoista kehittää eri tilaisuuksiin sopivia juoma- ja drinkkipaketteja, joita voisi myydä ennakoon, tilanvuokrauksen ja ruokailun yhteyteen. Tämän

opinnäytetyön pohjalta voisi lähteä tutkimaan mahdollista tarvetta ja kysyntää tällaiselle paketille ja kehittää tutkimuksen avulla uusi tuote.

LÄHTEET

Aho, K., Autti, N. & Siitonen, T. 2009. Mikosta mestariksi -baarityön käsikirja. Helsinki: Restamark Oy.

Eklund, I. & Kekkonen, H. 2011. Toiminnan kannattavuus. Helsinki: WSOYpro Oy.

Eklund, I. & Kekkonen, H. 2014. Kannattavuuslaskenta ja hinnoittelu. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2008. Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Helsinki: Restamark Oy.

Hietikko, E. 2015. Tuotekehitystoiminta. 3. painos. Helsinki: BoD – Books on Demand.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Huupponen, Miia. 2011. Drinkkilista lepaan kartanon tilausravintolalle. Lahden ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Opinnäytetyö AMK.

Jokinen, T. 2010. Tuotekehitys. E-kirja. Saatavissa: <http://lib.tkk.fi/Reports/2010/isbn9789526033204.pdf> [viitattu 22.02.2018].

Järvenpää, Simo. 2011. Alkoholimyynnin kehittäminen ravintola astorin piano baariin. Turun ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö AMK.

Kerho elämää kasarminmäellä. 2016. Pohjois-Kymen Kadettiipiiri/Kadettikunta ry. Viro: Printing Partners Group OÜ.

Kämppe, Elina. 2014. Drinkkilistojen kehittäminen lähituotteista. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö AMK.

Munne, S. & Torri, S. 2018. Työntekijät. Haastattelu 17.03.2018. Kouvolan Upseerikerho.

Pesonen, I., Siltanen, T. & Hokkanen, T. 2006. Menestyvä matkailuyritys. 3. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Rouhiainen, Juha. 2018. Toimeksiantaja. Haastattelu 26.01.2018. Kouvolan Upseerikerho.

Selander, K. & Valli, V. 2007. Hinnoittelu ja kannattavuus matkailu- ja ravitsemisalalla. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.

Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Virtuaali ammattikorkeakoulu. 2007. Observointiin perustuva tutkimuksen suorittaminen [verkkójulkaisu]. Saatavissa:

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289409557/1194290592851.html>. [Viitattu 25.03.2018.]

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Drinkkilistan kategoriat. Vainio, K. 2018.

Taulukko 2. Drinkkilistalla olevien drinkkien määrä. Vainio, K. 2018.

Taulukko 3. Drinkkilistoilla samat drinkit. Vainio, K. 2018.

Taulukko 4. Uudet drinkit listalla. Vainio, K. 2018.

UPSEERIKERHO DRINKKILISTA

KUUMAT JUOMAT

IRISH COFFEE
FRENCH COFFEE
BAILEYS KAHVI
AMARETTO KAHVI
KERHON KAHVI
LUMUMBA
MINTTU KAAKAO

PITKÄT JUOMAT

ASTERIX
CUBA LIBRE
"GOLDEN ED"
HERKKÄ
"HUBBA BUBBA"
IVAN COLLINS
KELKKA
KUMMI TORVINEN
MOOTTORIKELKKA
PUNAINENKALA
ROUVA
KERHON SPECIAL
TOM COLLINS
TEGUILA SUNRISE
VALKOVENÄLÄINEN
VILLE VALLATON
VIRTANEN

LYHYET JUOMAT

CAIPIRINHA
CAIPIROSKA
GODMOTHER
GODFATHER
MAMSELLI
MUSTA RYSSÄ
VODKA LIME
VODKA POLAR
WHISKY SOUR

SHOTIT

SALMARI
JÄGERMAISTER
MINTTU
FERNET BRANCA
BAILEYS
MARSKIN RYYPPY

MUMMONTOHVELI
PIKKUMYY
ÄSSÄMIX

AMERETTO KAHVI

4cl AMARETTO
KAHVI
KERMA

RAKENNETAAN VIINILASIIN AMARETTO
ENSIN, KAHVI JA PINNALLE KERMA

ASTERIX

2cl KOSSU
2cl PISANG
SPRITE

RAKENNETAAN GROGI LASIIN JÄIDEN
KANSSA

BAILEYS KAHVI

4cl BAILEYS
KAHVI
KERMA

RAKENNETAAN VIINILASIIN BAILEYS
ENSIN, KAHVI JA PINNALLE KERMA

CAIPIRINHA

4cl ROMMI
LIME VIIPALEITA
SOKERIA

LIME JA SOKERI MURSKATAAN
LASISSA, TÄSI TÄYTETÄÄN
JÄÄMURSKALLA, ROMMI LOPUKSI

CAIPIROSKA

4cl VODKA
LIME VIIPALEITA
SOKERIA

LIME JA SOKERI MURSKATAAN
LASISSA, LASI TÄYTETÄÄN
JÄÄMURSKALLA, VODKA LOPUKSI

CUBA LIBRE

4cl ROMMI
SITRUUNAMEHU
PEPSI

RAKENNETAAN GROGI LASIIN JÄIDEN
KANSSA

FRENCH COFFEE

4cl KONJAKKI VS
SOKERILIEMI
KAHVI
KERMA

RAKENNETAAN VIINILASIIN KONJAKKI
JA SOKERI ENSIN, KAHVI JA PINNALLE
KERMA

GODFATHER

2cl VISKI
2cl AMARETTO

RAKENNETAAN LYHYEEN LASIIN

GODMOTHER

2cl VODKA
2cl AMARETTO

RAKENNETAAN LYHYEEN LASIIN

IRISH COFFEE

4cl JAMESON
SOKERILIEMI
KAHVI
KERMA

RAKENNETAAN VIINILASIIN VISKI JA
SOKERI ENSIN, KAHVI JA PINNALLE
KERMA

IVAN COLLINS

4cl VODKA
SITRUUNAMEHU
SOKERILIEMI
SOODA
SITRUUNA+KIRSIKKA

VODKA, SITRUUNAMEHU JA
SOKERILIEMI SHEIKATAAN JÄIDEN
KANSSA, SIIVILÖIDÄÄN LASIIN JA
LOPUKSI SOODA JA KORISTEET

KELKKA

2cl KOSSU
2cl PASSOA
APPELSIINIMEHU

RAKENNETAAN GROGI LASIIN JÄIDEN
KANSSA

KERHON KAHVI

2cl KONJAKKI
2cl AMARETTO
KAHVI
KERMA

RAKENNETAAN VIINILASIIN KONJAKKI
JA AMARETTO ENSIN, KAHVI JA
PINNALLE KERMA

KERHON SPECIAL

2cl KOSSU
2cl PISANG
SITRUUNAMEHU
ANANASMEHU
SPRITE

RAKENNETAAN GROGI LASIIN JÄIDEN
KANSSA
ANANASMEHUA JA SPRITEA SAMAN
VERRAN

KUMMI TORVINEN

2cl KOSSU
2cl POLAR
RED SOODA

RAKENNETAAN GROGI LASIIN JÄIDEN
KANSSA

LUMUMBA

4cl KONJAKKI VS
KAAKAO
KERMA

RAKENNETAAN VIINILASIIN KONJAKKI
ENSIN, KAAKAO JA PINNALLE KERMA

MAMSELLI

2cl KONJAKKI
2cl LAKKALIKÖÖRI

RAKENNETAAN LYHYEEN LASIIN

MINTTU KAAKAO

4cl MINTTU
KAAKAO
KERMA

RAKENNETAAN VIINILASIIN MINTTU
ENSIN, KAAKAO JA PINNALLE KERMA

MOOTTORIKELKKA

2cl KOSSU
2cl PASSOA
ENERGIAJUOMA

RAKENNETAAN GROGI LASIIN JÄIDEN
KANSSA

MUMMONTOHVELI

2cl SALMARI
2cl BAILEYS

SHOTTI LASIIN

MUSTA RYSSÄ

2cl KOSSU
2cl KAHVILIKÖÖRI

RAKENNETAAN LYHYEEN LASIIN
JÄIDEN KANSSA

PIKKU MYY

2cl BAILEYS
2cl JÄGERMAISTER

SHOTTI LASIIN

PUNAINENKALA

4cl SALMARI
ENERGIAJUOMA

RAKENNETAAN GROGI LASIIN JÄIDEN
KANSSA

ROUVA

2cl LAKKALIKÖÖRI
12 cl VALKOVIINI
SPRITE

RAKENNETAAN GROGI LASIIN JÄIDEN
KANSSA

TEGUILA SUNRISE

4cl TEGUILA
APPELSIINIMEHU
GRENADIINI

RAKENNETAAN GROGI LASIIN JÄIDEN
KANSSA GRENADIINI VIIMESEKSI

TOM COLLINS

4cl GIN
SITRUUNAMEHU
SOKERILIEMI
SOODA
SITRUUNA+KIRSIKKA

GIN, SITRUUNAMEHU JA SOKERILIEMI
SHEIKATAAN JÄIDEN KANSSA,
SIIVILÖIDÄÄN GROGI LASIIN JA
LOPUKSI SOODA JA KORISTEET

VALKOVENÄLÄINEN

2cl KOSSU
2cl KAHVILIKÖÖRI
MAITO

RAKENNETAAN GROGI LASIIN JÄIDEN
KANSSA

VILLE VALLATON

2cl KOSSU
2cl PISANG
MAITO

RAKENNETAAN GROGI LASIIN JÄIDEN
KANSSA

VIRTANEN

4cl KOSSU
ENERGIAJUOMA

RAKENNETAAN GROGI LASIIN JÄIDEN
KANSSA

VODKA LIME

4cl VODKA
LIMEMEHU

RAKENNETAAN LYHYEEN LASIIN
JÄIDEN KANSSA

VODKA POLAR

2cl VODKA
2cl POLAR

RAKENNETAAN LYHYEEN LASIIN JÄIDEN
KANSSA

WHISKY SOUR

4cl JIM BEAM
SOKERILIEMI
SITRUUNAMEHU

SHEIKATAAN JÄIDEN KANSSA, SIIVILÖIDÄÄN
LYHYEEN LASIIN

"GOLDEN ED"

4cl AMARETTO
ENERGIAJUOMA
SITRUUNA VIIPALE

RAKENNETAAN GROGI LASIIN JÄIDEN KANSSA
PURISTA SITRUUNA VIIPALE JA PUDOTA LASIIN

"HUBBA BUBBA"

2cl TEGUILA
2cl PASSOA
MAITO
GRENADIINI

RAKENNETAAN GROGI LASIIN JÄIDEN KANSSA

ÄSSÄMIX

2cl SALMARI
2cl PASSOA

SHOTTI LASI

TILITYSOHJE

1. Näppäile kassakoneeseen 11 11 11 ja paina RAPORTIT.
Tulostaa kuitin.
2. Ota pankkipääte ja paina MENU ja näppäile 251.
Tulostaa kuitin.
3. Tarkista että luvut ovat samat molemmissa kuiteissa.
 - Pankkikortti
 - Luottokortti
 - Electron
 - Laskutus
4. Näppäile kassakoneeseen 21 21 21 ja paina RAPORTIT.
Tulostaa kuitin.
5. Näppäile 12 12 12 ja paina KONTROLLIN TYHJENNYS.
Tulostaa kuitin.
6. Näppäile 111 222 ja paina KONTROLLIN TYHJENNYS.
Sammuttaa koneen.
7. Sammuta näyttö, ON/OFF. Sammuta myös kirjoitin.
8. Nido tilityskaavakkeeseen kiinni 11 11 11 kuitti ja 21 21 21 kuitti.
9. Laske käteinen ja laita tilityspussiin.
Kirjaa summa ylös ja allekirjoita lappu.
Laita tilityspussiin. Vie toimistoon.

ENNEN RUOKAILUA***Lakka Martini***

2 cl gin
2 cl lakkalikööri 6,90 €

Dry Martini

3 cl gin
1 cl vermuttia 6,90 €

Kjr

1cl mustaherukkalikööri
8 cl valkoviiniä 6,90 €

Kerhon Juhlamalja

2 cl vadelmalikööri
8 cl siideriä 6.10 €

KAIKEN PÄIVÄÄ***Rouva***

12 cl valkoviiniä
2 cl lakkalikööriä
spritea 8.10 €

Kummi Torvinen

2 cl alkuvina
2 cl polar
Red Soda 8.10 €

Cosmopolitan

1,5 cl cointreau
2,5 cl vodka
3 cl karpalomehu
1 cl lime 9.20 €

Alexander's Sister

2 cl gin
2 cl minttulikööri
2 cl kerma 8.20 €

Cuba Libre

4 cl rommi
2 cl sitr.mehua
colaa 8.60 €

Herkkä

2 cl rommi
2 cl banaani
colaa 8.10 €

Kelkka

2 cl passoa
2 cl vodka
appelsiinimehu 8.10 €

Virtanen

4cl alkuvina
Ed ja sitruuna 8.60 €

JÄLKEEN***Godmother***

2 cl vodka
2 cl amaretto 6,30 €

Godfather

2 cl viski
2 cl amaretto 6.80 €

Mamselli

2 cl konjakkij
2 cl lakkalikööri 6,30 €

Vadelmafrappe

4 cl vadelmalikööri
jäitä 5.00 €

Kerhon kahvi

2 cl konjakkij
2 cl amaretto
kahvia ja kermaa 9.10 €

Ville Vallaton

2 cl alkuvina
2cl pisang ambon
maitoa 8.30 €

Hinnasto:

Olut 0,33 L	5,00
Iso olut	6,50
Siideri/lonkero 0,33L	6,00
Snapsit 4 cl	6,00
Limsat	3,50
Viini 12 cl	6.00
Viini 16 cl	7.10
Viini 24 cl	12.00
Viini piccolo 18,75 cl	10,00
Kuohuviini piccolo 20 cl	10,00

HINNASTO

OLUT III	0,5	7,00€
OLUT III	0,33	5,50€
ERIK. OLUT		7,50€
SIIDERI	0,33	6,50€
LONKERO	0,33	6,50€
LIMSA	0,5	3,90€
VIINI	12CL	7,00€
VIINI	16CL	8,00€
VIINI	24CL	12,50€
VIINI PICCOLO		10,00€
KUOHARI PICCOLO		10,00€
VIINIPULLO	75CL	37,00€
KUOHARIPULLO	75CL	37,00€

KERHON KAHVI 2CL KONJAKKI 2CL AMARETTO	9,50€	MUSTARYSSÄ 2CL KOSKENKORVA 2CL KAHVILIKÖÖRI	7€
IRISH COFFEE 4CL JAMESON	9,50€	MAMSELLI 2CL KONJAKKI 2CL LAKKALIKÖÖRI	7€
KELKKA 2CL KOSKENKORVA 2CL PASSOA APPELSIINIMEHU	8,50€	MUMMONTÖHVELI 2CL BAILEYS 2CL SALMARI	7€
MOOTTORIKELKKA 2CL KOSKENKORVA 2CL PASSOA ENERGIAJUOMA	8,90€	ÄSSÄMIX 2CL SALMARI 2CL PASSOA	7€
VALKOVENÄLÄINEN 2CL KOSKENKORVA 2CL KAHVILIKÖÖRI MAITO	8,50€	SALMARI	6,5€
VILLE VALLATON 2CL KOSKENKORVA 2CL PISANG AMBON MAITO	8,50€	JÄGERMAISTER	6,5€
VIRTANEN 4CL KOSKENKORVA ENERGIAJUOMA	8,90€	MINTTU	6,5€
		BAILEYS	6,5€
		MARSKIN RYYPPI	8€