

Merja Pelvo

VASTUULLINEN JA EETTINEN ANNISKELU RAVINTOLATYÖSSÄ

Avaimia anniskeluhenkilökunnalle

Opinnäytetyö
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ko.


Toukokuu 2010




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

| | | |
|---|--|------------|
|  MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU <small>Mikkeli University of Applied Sciences</small> | Opinnäytetyön päivämäärä 28.5.2010 | |
| Tekijä(t) Merja Pelvo | Koulutusohjelma ja suuntautuminen Palvelujen tuottaminen ja johtaminen | |
| Nimeke VASTUULLISEN JA EETTISEN ANNISKELUN AVAIMIA | | |
| Tiivistelmä Tekemäni Avaimia anniskeluhenkilökunnalle -koulutus kohdistuu suoraan anniskeluhenkilökunnalle. Koulutuksen kohderyhmänä ovat anniskeluhenkilökunnan lisäksi oppilaitokset ja päihdetyötä tekevät tahot. Työni tilaaja, Sininauhaliitto haluaa koulutuksella korostaa vastuullisuuden ja eettisyyden merkitystä anniskelutyössä. Työni on yksi uusista päihdetyön muodoista. Anniskeluhenkilökunnan on toimittava työssään viranomaisohjeiden ja säädösten mukaan. Ristiriitaa voi kuitenkin aiheutua säädösten noudattamisessa ja tuloksen tekemisen paineista. Ravintoloissa käytetään myös entistä enemmän vuokratyövoimaa, (Alkoholipoliittinen vuosikirja, 2009) ja kynnys ravintolatyön aloittamiseen on matala; anniskelutyön voi aloittaa anniskelupassin suoritettuaan. Siksi Avaimia anniskeluhenkilökunnalle - koulutuksessa kerrataan alkoholilainsäädännön keskeisimmät ohjeet. Vuokratyövoiman käyttö vaikeuttaa työpaikan omien toimintamallien muodostumista, kertauksen avulla vahvistetaan yhtenäisten mallien syntymistä. Selvitin koulutuksen tekoa varten, millaiset valmiudet vastavalmistuvalla tarjoilijalla on anniskelutyöhön. Antaako koulutus anniskelupassin lisäksi valmiuksia vastuullisuuden tai eettisyyden huomiointiin anniskelussa? Vastuullisuuden tai eettisyyden perusteella anniskeluhenkilökunta voi lopettaa anniskelun vaikka anniskelulaki sen sallisikin. Vastuullisessa ravintolassa huolehditaan sekä asiakkaista että henkilökunnasta. Tarjoilijaopiskelijoilta ja opettajalta saamani tietoja käytin osana koulutukseni tekemisessä. Anniskelun ongelmatilanteissa tarjoilijalta vaaditaan kykyä ja taitoa kantaa vastuuta päätöksistään. Avaimia anniskeluhenkilökunnalle -koulutuksella pyritään vahvistamaan työntekijöiden ammattitaitoa kohdata erilaisia asiakkaita. Avaimia anniskeluhenkilökunnalle -koulutus antaa nimensä mukaisesti työkaluja ja toimintatapoja vastuulliseen ja eettiseen anniskeluun sekä ongelmallisten anniskelutilanteiden hoitoon. | | |
| Asiasanat (avainsanat) Anniskelu, vastuu, eettisyys, ravintolatyöntekijät, koulutus | | |
| Sivumäärä 47 s.+5 s. | Kieli Suomi | URN |
| Huomautus (huomautukset liitteistä) Tuotettu koulutusaineisto on toimeksiantajan käytössä. | | |
| Ohjaavan opettajan nimi Eliisa Kotro | Opinnäytetyön toimeksiantaja Sininauhaliitto ry. | |

DESCRIPTION

| | | | |
|--|----------------------------|--|--|
|  MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences | | Date of the bachelor's thesis May 28, 2010 | |
| Author(s) Merja Pelvo | | Degree programme and option Hospitality Management | |
| Name of the bachelor's thesis RESPONCIBLE AND ETHICAL SERVICE. KEYS FOR THE SERVING- PERSONNEL. | | | |
| Abstract <p>The "Keys for the serving personnel- education" is directly addressed to serving personnel. The target audience in addition to the serving personnel of the alcoholic beverages are educational establishments and parties doing intoxicant work. Sininauhaliitto, my deeds subscriber wants to accentuate the importance of responsibility and ethics in serving labour. My deed is one of the new forms of intoxicant work.</p> <p>The serving personnel have to act according to authority instructions and decrees. However contradiction in terms may occur from compliance with regulations and the pressure to achieve outcome. More lease work is also used in restaurants, (Alkoholipoliittinen vuosikirja, 2009) and the threshold to start working in the industry is low; only a serving of alcohol passport is required. Therefore in "Keys for the serving personnel - education" the salient instructions of the serving law are revised. The usage of temporary workers can aggravate the forming of job-specific working patterns, by repeating the working patterns you strengthen the working model.</p> <p>I wanted to find out the readiness of a newly graduated server, in addition to serving of alcohol passport is the education preparing the trained for cognition in responsibility and ethics of serving. Serving personnel may end serving on the basis of the responsibility and ethicality, even if the serving law permits otherwise. In a responsible restaurant customers and the staff are fend.</p> <p>In a problematic situation server is required to have expertise and ability to take responsibility in his/her decisions. Employees craftsmanship in confronting variety of customers is aspire with "Keys for the serving personnel - education". The education like its name implies, gives tools and procedures for more responsible and ethical serving as well as management of problematic situations.</p> | | | |
| Serving of alcoholic beverages, responsibility, ethics, serving personnel, education | | | |
| Pages 47 pgs. + app5. | Language Finnish | URN | |
| Remarks, notes on appendices The user for "Keys for the serving personnel- education" is Sininauhaliitto | | | |
| Tutor Eliisa Kotro | | Bachelor's thesis assigned by Sininauhaliitto ry. | |

SISÄLTÖ

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 1.1 | Tarjoilijan työn tuntemus..... | 1 |
| 1.2 | Vastuullisuus ja eettisyys anniskelulainsäädännön tukena..... | 2 |
| 2 | SININAUHALIITTO | 3 |
| 3 | KOULUTUKSEN SUUNNITTELUN PROSESSI..... | 4 |
| 4 | TARJOILIJAN, ANNISKELUAMMATTILAINEN..... | 5 |
| 4.1 | Avainryhmän taustaselvittelyä | 5 |
| 4.2 | Tarjoilijan työ..... | 5 |
| 4.2.1 | Tarjoilijan työn vaatima erityisosaaminen | 7 |
| 4.2.2 | Ravintolaelämää, elämää ravintolassa | 7 |
| 4.3 | Työtä ohjaava keskeinen anniskelulainsäädäntö..... | 9 |
| 4.4 | Anniskelupassi -koulutuksen opettajan kokemuksia tarjoilijoiden valmiuksista.. | 10 |
| 4.4.1 | Kysely tarjoilijaopiskelijoille | 13 |
| 4.4.2 | Tarjoilijaopiskelijoiden kyselyn toteutus..... | 15 |
| 4.4.3 | Tutkimusaineiston käsittely ja purku..... | 16 |
| 4.4.4 | Koulutuksen toteutus ja opiskelijoiden siitä antama palaute..... | 21 |
| 5 | RAVINTOLA-ALAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ | 23 |
| 5.1 | Henkilöstön työllisyysmuutokset | 24 |
| 5.2 | Anniskeluluvan saamisen edellytykset..... | 24 |
| 5.3 | Viranomaisten rankaisutoimenpiteet | 25 |
| 5.4 | Alkoholipoliittiset linjaukset ja toimintatavat..... | 26 |
| 6 | AVAIMIA ANNISKELUHENKILÖKUNNALLE -KOULUTUKSEN MUOTOUTUMINEN..... | 28 |
| 6.1 | Anniskelutyön tulevaisuuden visioita..... | 28 |
| 6.2 | Avaimia anniskeluhenkilökunnalle -koulutuksen tavoite..... | 29 |
| 6.3 | Esitysgraafikan edut Avaimia anniskeluhenkilökunnalle -koulutuksessa..... | 31 |
| 6.4 | Koulutuksen avainkohdat | 35 |
| 6.4.1 | Anniskelulainsäädännön avaimet..... | 35 |
| 6.4.3 | Etiikan ja eettisen anniskelun avainnippu..... | 38 |

| | |
|--|----|
| 6.4.4 Anniskelun lukkoja eli ongelmatilanteita ja avaimia niihin | 40 |
| 7 POHDINTOJA | 42 |
| LÄHTEET | 45 |
| LIITTEET | |

1 JOHDANTO

Työni tilaaja on Sininauhaliitto. Tilaaja halusi kohdistaa suoraan anniskeluhenkilökunnalle vastuullisuutta ja eettisyyttä korostavan koulutuspaketin. Tekemäni Avaimia anniskeluhenkilökunnalle -koulutus tulee olemaan edelläkävijänä ravintolamaailmassa, vastaavia hankkeita ei ole aiemmin juuri ollut. Koulutuksessa kerrataan alkoholilainsäädännön keskeiset säädökset ja omavalvonnan ohjeet ja niiden merkitys ravintolalle. Koulutus antaa anniskeluhenkilökunnalle valmiuksia vastuulliseen anniskeluun ja eettisyyden huomiointiin, nämä asiat voivat ohjata anniskelua viranomaislainsäädännöstä poiketen. Tavoitteena on, että koulutus antaa anniskelijalle myös uusia ajatus – ja toimintamalleja sekä selkeitä käytännön ohjeita anniskelun ongelmatilanteisiin.

Sininauhaliitto saa työni myötä kouluttajan työkalupakin ja esitysgrafiikka-esityksen käyttöönsä. Työhöni sisältyi myös ensimmäisen koulutuksen pitäminen. Tarkoitus on, että laatimastani materiaalista tulee Sininauhaliitolle uusi myytävä tuote. Asiakkaina tulevat mahdollisesti olemaan: oppilaitokset, anniskelua suorittavat yritykset ja päihdetyötä edistävät tahot. Yksi suuri asiakasryhmä koulutuksille voisi olla myös työnvälitysfirmit, niiden listoilla olevalle henkilöstölle koulutus antaisi lisää ammattitaitoa. Osaava, vastuullinen henkilökunta toisi myös välitysfirmalle lisäarvoa ja luotettavuutta, jota se voisi hyödyntää esimerkiksi markkinoinnissaan.

1.1 Tarjoilijan työn tuntemus

Anniskeluun liittyvien ongelmatilanteiden hoito ja erilaiset, työntekijän omat, itselleen tekemät toimintamallit kiinnostavat minua. Työskennellessäni vastavalmistuneiden tarjoilijoiden kanssa olen huomannut, että he tarvitsevat vielä paljon tukea työssään. Teoriatietojen saattaminen omaan käytännön työhön on monesti haasteellista. Elävässä elämässä tapahtuvia tilanteita on vaikea harjoitella etukäteen.

Halusin selvittää, mitä tietoja ja valmiuksia uusilla ravintola-alan ammattilaisilla on anniskeluun. Halusin selvittää myös, millaiset asiat heitä anniskelun eri tilanteissa mahdollisesti mietittävät. Opiskelijoilla on juuri hankittu tieto viranomaisohjeista, mutta erilaisista käytännön

tilanteista on vasta vähän kokemusta. Tuntevatko he vastuunsa anniskelua suorittaessaan ja ovatko he ajatelleet anniskeluasioiden eettisiä näkökantoja? Kyselyni tulosten perusteella olen ottanut koulutusmateriaaliini opiskelijoiden haastavina pitämiä tilanteita. Opiskelijat kokivat haastaviksi mm. iän tarkistamisen, anniskelun kieltämisen tai lopettamisen. Alkoholilainsäädännön tuntemuksen epävarmuus nousi kyselyssäni myös yhä uudelleen esiin.

1.2 Vastuullisuus ja eettisyys anniskelulainsäädännön tukena

Anniskelulupia myönnettäessä aluehallintovirastot noudattavat yhtenäistä linjaa. Nämä viranomaisohjeet ovat kaikille anniskelupaikoille yhtenäiset, anniskeluhenkilökuntaan liittyvät koulutus- ja kokemusvaatimukset ovat myös samanlaiset koko maassa. Tässä mielessä kaikki anniskeluravintolat ovat tasa-arvoisessa asemassa.

Anniskelupaikan tyypistä johtuen, anniskeluun liittyvät ongelmat taas voivat olla hyvin erityyppisiä riippuen anniskelupaikan toiminta-ajatuksesta. Asiakkaat ovat myös erilaisia erityyppisissä anniskelupaikoissa. Lähiöravintolassa opitaan tuntemaan kanta-asiakkaat, heidän käyttäytymisensä ja heidän ”viinansietokykynsä” opitaan tuntemaan. Tämä helpottaa tarjoiluhenkilökunnan työtä, esimerkiksi anniskelu osataan lopettaa ajoissa, tai siitä voidaan kieltäytyä kokonaan vaikka anniskelulainsäädännön puitteissa sen voisi vielä salliakin. Selvitän anniskelun vastuullisuutta työntekijän, asiakkaan ja liikkeenharjoittajan näkökulmasta. Vastuullisessa anniskelussa korostuu alkoholilainsäädännön hyvä tunteminen, siksi käyn läpi keskeisiä alkoholilainsäädännön säädöksiä.

Eettisyyttä pohdin ammatillisessa mielessä: millaisia mahdollisuuksia eettinen ajattelu antaa yksilölle työntekijänä, ja mitä työkaluja eettinen ajattelu hänelle voi antaa? Vastuullinen ja eettinen anniskelu ei kuitenkaan tarkoita välttämättä myynnin laskua, se voi olla esimerkiksi viihtyvyyttä ja turvallisuutta lisäävä lisäarvo. Tämän näkökulman ymmärtämiseen tarvitaan työtä.

2 SININAUHALIITTO

Tämän luvun tiedot perustuvat, ellei toisin mainita, Sininauhaliiton kotisivujen tietoihin vuodelta 2009. Sininauhaliitto on kristillisten päihdejärjestöjen keskusliitto. Sininauhaliitto toimii valtakunnallisesti, yhteistyössä sadan kristillisen päihdejärjetön kanssa. Sininauhaliittoon kuuluvat järjestöt ovat itsenäisiä, vain osa niistä toimii Sininauha-nimisinä. Liiton kautta järjestöt ovat verkottuneet keskenään, näin niiden monimuotoinen osaaminen on yhteisessä käytössä. Liiton pääpaikka, Sininauhatalo, sijaitsee Helsingissä.

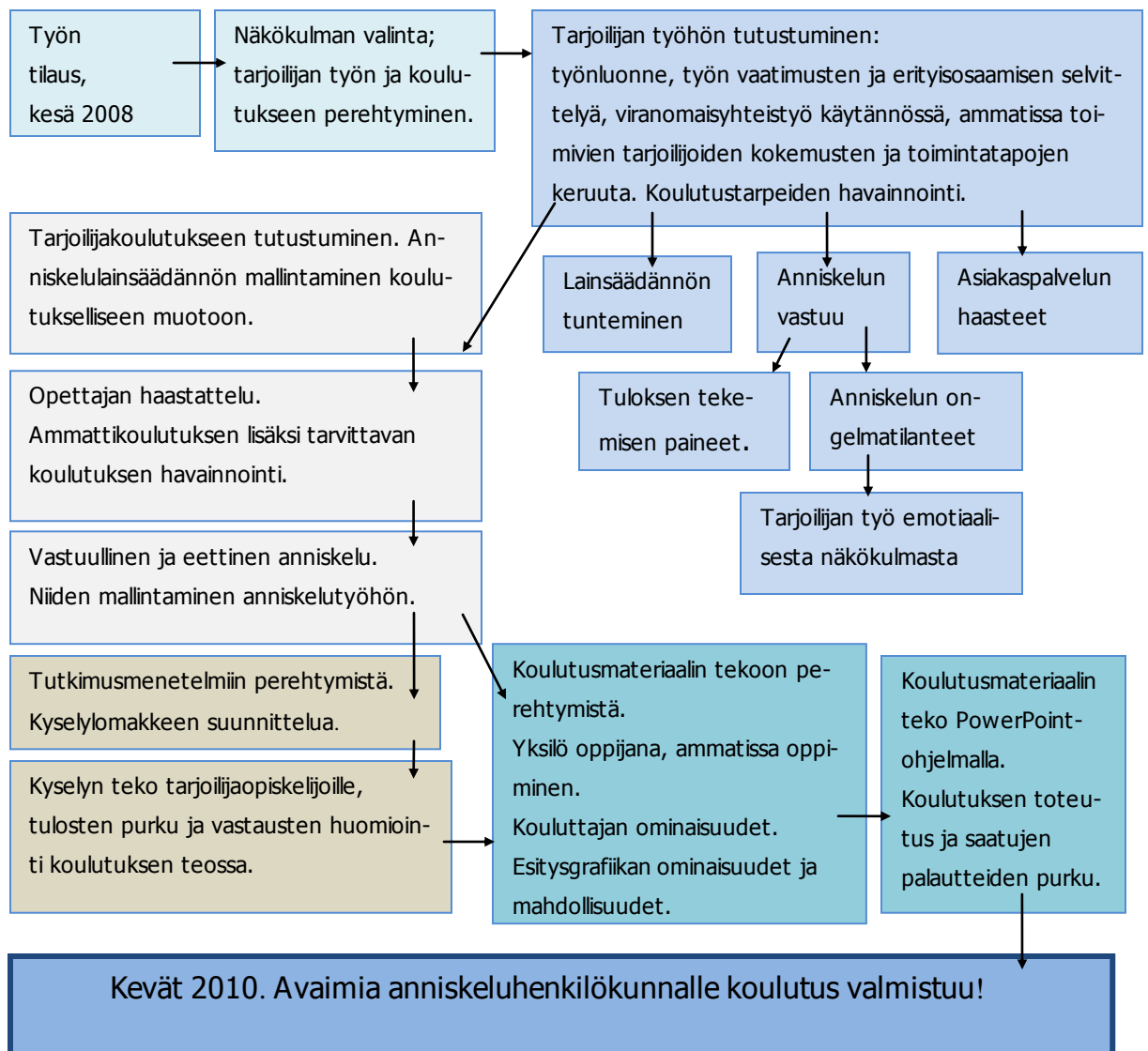
Sininauhaliike on saanut alkunsa Yhdysvalloissa 1800-luvulla Francis Murphyn, irlantilaisen siirtolaisen työn tuloksena. Sininauhaliiton toiminta-ajatuksena ja perustehtävänä on palvella jäsenyhteisöjään ja kristillisiä seurakuntia ehkäisevässä päihdetyössä, päihdehaittojen ja syrjäytymisen vähentämisessä, riippuvuuksista toipumisessa ja elämän eheytymisessä.

Sininauhaliitto järjestää jäsenjärjestöjen ja yhteistyökumppaneiden kanssa avoimia koulutuspäiviä, seminaareja ja tapahtumia. Sininauhaliitto tarjoaa jäsen- ja asiantuntijapalveluita, palveluja ovat mm. erilaiset edunvalvontaan, neuvontaan, päihdetyöhön tai rahapeliongelmiin liittyvät palvelut. Sininauhaliitto järjestää myös tilattavia koulutuksia se myös julkaisee vuosittain kirjoja, lehtiä ja äänitteitä. Kehittämishankkeiden kautta Sininauhaliitto etsii uusia ehkäisevän päihdetyön muotoja. Hankkeiden kautta liitto kehittää myös oman toimialansa koulutusta sekä tuottaa uusia päihdeongelmaisten hoito- ja kohtaamismalleja. Hankkeiden rahoittajina toimivat usein RAY ja sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö (STM). Sininauhaliiton kehittämisspäällikkö Anneli Pienimäki on työni tilaaja.

Ehkäisevän päihdetyön tavoitteena on Stakesin (2006, 4.) mukaan terveyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen. Ehkäisevä päihdetyö on lakisääteistä toimintaa, käytännössä toiminnasta vastaavat kunnat, järjestöt sekä erilaiset muut yhteisöt. Ehkäisevää päihdetyötä toteutetaan vaikuttamalla yksilöön, hänen lähisuhteittensa tai paikallisyhteisöjen ja kunnan tai koko yhteiskunnan tasolla. Menetelmät ja työote valitaan aina sen mukaan, keihin ehkäisevän päihdetyön toimet kohdistuvat. (Stakes 2006, 8.)

3 KOULUTUKSEN SUUNNITTELUN PROSESSI

Prosessikaavion tarkoituksena on kuvata toiminnan etenemistä ja eri toimintojen tekijöitä. Kuvattava prosessikaavio koostuu toisiinsa yhteydessä olevista työtehtävistä. Kaavioon kuvataan alku, tavoite ja lopputulos. Prosessikaavioon mallinnetaan niitä yksittäisiä työtehtäviä tai niiden osia, jotka vievät prosessin tavoitetta eteenpäin. (Turun yliopisto, 2010.) Tämä kuvio kuvaa matkani vaiheita työn tilauksesta valmiiksi koulutusmateriaaliksi.



KUVIO 1. Avaimia anniskeluhenkilökunnalle – koulutuksen prosessikaavio

4 TARJOILJA, ANNISKELUN AMMATTILAINEN

Hotelli- ja ravintola-alalla tuotetaan asiakkaille erilaisia vapaa-aikaan ja työhön liittyviä palveluja. Tavoitteena on tuottaa asiakkaille elämyksiä, edistää asiakkaiden hyvinvointia ja elämänlaatua. Ala on työvaltainen palveluala. Palvelujen tuottamiseen tarvitaan paljon henkilökuntaa, toisin kuin esimerkiksi teollisuudessa tavaroiden valmistuksessa. (Koppinen 2002,15.) Erilaiset anniskeluravintolatyypit voidaan Piiraisen mukaan (2006, 14) määritellä: ravintoloiksi, pubeiksi, baareiksi tai yökerhoiksi. Näissä anniskelupaikoissa myytävät alkoholijuomat tulee nauttia paikan päällä, anniskelualueella.

4.1 Avainryhmän taustaselvittelyä

Seuraavissa luvuissa käyn läpi tarjoilijan työtä ja sen vaatimaa erityisosaamista. Pehdyn myös tarjoilijan työtä ohjaavaan keskeiseen alkoholilainsäädäntöön. Yksi alaluku antaa käytännön esimerkin ravintolamaailmasta. Seuraava käsittelee anniskelupassikoulutuksen opettajan mielipiteitä anniskeluasioista. Opettajan mielipiteiden jälkeen on vuorossa tarjoilijaopiskelijoille tekemäni kysely. Käsittelem kyselyn suunnittelun ja toteutuksen, päätyen tulosten purkuun sekä tulosten saattamisen taulukko ja – kuviomuotoon. Lopuksi päädyn pidetyn koulutuksen kokemuksiin, ja esittelen opiskelijoiden koulutuksesta antaman palautteen.

4.2 Tarjoilijan työ

Ravintolapalveluiden koulutusohjelma on pituudeltaan kolme vuotta, 120 opintopistettä. Koulutusohjelmasta valmistunut tarjoilija ottaa vastaan ruokatilauksia ja välittää ne keittiöön. Hän pystyy suosittelemaan asiakkaalle ruokia ja juomia. Tarjoilijan työhön kuuluu ruoan tarjoilua, laskutusta ja kattamista. (Opintoluotsi 2009.)

Baaritarjoilijan työssä ollaan koko ajan estradilla asiakkaiden edessä, työtä voikin verrata näyttelijän työhön. Baaritarjoilijan täytyy olla erittäin sosiaalinen ja palveluhenkinen. Työssään hän kuuntelee asiakkaiden surut ja murheet. Stressinsietokykyä vaaditaan myös, koska työ on kiireistä ja hektistä. Työntekijän ammattimaisuus syntyy monista asioista, hänen täytyy

tietää mitä maailmalla tapahtuu, seurata alan trendejä ja opetella koko ajan uusia alkoholi-juomia ja juomasekoituksia. (Hemmi 2008, 253.)

Suomalaisen tarjoilijan työ on hyvin itsenäistä. Tarjoilijan kantaessa vastuuta asiakkaistaan ja käyttäessään kykyään ymmärtää asiakasta, työ on emotionaalista. Emotiaalisen työn näkökulmasta ajatellen tarjoilijan ja asiakkaan välinen palveluprosessi sisältää kanssakäymistä ja vuorovaikutusta. Vuoropuhelun ja palveluprosessin tavoitteena on tyytyväinen asiakas. Emotiaalinen työ on väline asiakkaan palveluodotuksia vastaavan palvelun tuottamisessa, työ on osa palvelutuotetta, jonka asiakas ostaa. Emotiaalinen älykkyys tarkoittaa kykyä ymmärtää, hallita ja käyttää tunteita. Kyky säädellä omia tunteita suhteessa muiden tunteisiin on myös emotionaalista älykkyyttä. (Naukkarinen 2007, 28, 52 - 66.)

Tarjoilijan työnkuva poikkeaa esimerkiksi lentoemännän tai poliisin toteuttamista emotionaalisista töistä. Lentoemännän tehtävä on kohottaa asiakkaan statusta alentamalla omaansa, poliisin tulee puolestaan luoda auktoriteettia ja aggressiivisestikin käyttäytymällä pitää itseään ylempiarvoisena. Tarjoilijan työnkuvaan voivat sisältyä nämä molemmat emotionaalisen työn ulottuvuudet ja ääripäät. Toisaalta on olemassa vahvat ystävällisyyden odotukset ja toisaalta on käyttäytyttävä vähemmän miellyttävästi asiakkaan kuriin saamiseksi. Työuran ja kokemuksen edetessä emotionaalisen työn tekeminen muuttuu ja helpottuu. (Naukkarinen 2007, 28, 52 - 66.)

Suomessa tarjoilijan on noudatettava alkoholilakia. Poiketen joistain muista maista, joissa tarjoilijan tehtävänä on huolehtia asiakkaalle ruokaa ja juomaa niin paljon kuin asiakas haluaa, suomalainen tarjoilija joutuu tarkkailemaan asiakkaita. Hän joutuu säännöstelemään juomien anniskelua ja usein lopettamaan anniskelun juuri silloin, kun asiakas on kaikkein halukkain niitä ostamaan. Tarjoilijan työssä vaaditaankin hymyn ja palvelualttiuden lisäksi kykyä puhua tiukkaan sävyyn ja olla kieltopäätöstensä takana. Suomalaisen tarjoilijan työhön liittyy anniskeluvastuun lisäksi myös vastuu omasta ja asiakkaiden turvallisuudesta. Tarjoilijan työ on hyvin itsenäistä ja se luo vapaammat puitteet emotionaalisen työn tekemiselle. Kieltopäätösten tuoma määräysvalta voi tuottaa tarjoilijalle tyydytyksen tunteita. Tarjoilijan työssä emotionaalinen työ tulee selkeimmin esille negatiivisten tunteiden hillitsemisenä ja peittämisenä. (Naukkarinen 2007, 51 - 53, 56.)

4.2.1 Tarjoilijan työn vaatima erityisosaaminen

Tarjoilija on alansa monipuolinen ammattilainen. Hänen on hallittava monia erilaisia asioita. Tarjoilijalla on oltava laaja tuotetuntemus. Erityisesti ruokaravintoloissa vaaditaan myös asi- antuntemusta, ei vaan pelkästä juomavalikoimasta, vaan myös ruokalistan tuntemus erityis- ruokavalioineen on hallittava. Juomiin keskittyvien ravintoloiden tuotevalikoima tuo oman haasteensa anniskeluhenkilökunnalle. Asiakaspalvelu on tärkeä osa ravintolahenkilökunnan työtä. On osattava asettua asiakkaan asemaan, on osattava olla kuuntelija ja välillä on pys- tyttävä johtamaan koko asiakasorkesteria. Hyvät vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot ovat vält- tämättömät. Tarjoilijan työssä työntekijän persoonallisuus on suuressa roolissa, työtä tehdään ammattilypeydellä anniskelulainsäädännön ja omavalvonnan säädösten mukaan.

Haluan koulutuksessa korostaa anniskeluhenkilökunnan omia vahvuuksia työn hoitamisessa. Luottamus omaan ammattitaitoon ja hankalienkin tilanteiden hallintaan on mielestäni anniske- lutyön tärkein kulmakivi. Anniskelutyössä työskentelevän työntekijän erityistaidot liittyvät tilanteiden hallintaan, kykyyn käsitellä ihmisiä ja saada heidät käyttäytymään toivotulla tavalla (Piirainen 2006, 8). Kielto-tilanteissa nousevat negatiiviset tai jopa vihan tunteetkin ovat luon- nollisia, tilanteet on kuitenkin osattava ottaa vain työnä. Asiakkaiden ”haukut” tai loukkaami- set on osattava jättää omaan arvoonsa, niistä ei pidä provosoitua eikä niistä saa pahoittaa omaa mieltään. Ajattelen näiden ohjeiden olevan tärkeitä varsinkin vastavalmistuneelle ravin- tola-alan ammattilaiselle.

4.2.2 Ravintolaelämää, elämää ravintolassa

Viranomaisohjeiden ja – valvonnan sekä alkoholilainsäädännön noudattaminen on ravintolan johdon ja sen työntekijöiden velvollisuus. Seuraavassa esimerkissä, joka on hyvin totuuden mukainen, anniskelulainsäädännön osalta noudatetaan ” omaa paikallista käytäntöä”.

Kevättalvella 2009, parhaaseen hiihtosesonkiaikaan, Me Naiset- lehden kolumni kertoi erään hiihtokeskuksen toiminnasta. Tässä ravintolaelämää kuvaavassa kirjoituksessa tulee

mielestäni päivänvaloon anniskelijan käytännössä kokemat todelliset tilanteet. Kolumnissa tartutaan myös ravintolahenkilökuntaan, anniskelupassin suorittanut anniskelija on kuvauksen mukaan asiakkaiden tasolla, mutta tässä tapauksessa kielteisessä merkityksessä. Ravintola - alan arvostus on muutenkin melko matalalla, tämä kolumni ei sitä ainakaan nosta. Toisaalta tämä oli erinomainen esimerkki siitä, miten tuloksen tekeminen ajaa sujuvasti vastuullisuuden ja eettisten arvojen yli ja ohi. Tässä on meille esimerkki tämän päivän ravintolaelämästä, parannettavaa tuntuisi olevan sekä asiakkaiden että henkilökunnan osalta. Millaista esimerkkiä aikuiset antavat hiihtolomalla mukana oleville lapsille?

Hiihtokeskuksissa jotkut laskettelevat tai hiihtävät. Kuuluisemmaksi hiihtokeskukset ovat kuitenkin tulleet kaikesta siitä, mitä kaikkea muuta siellä tehdään. Kevätsesongin ollessa kuumimmillaan ylempi keskiluokka on lähdössä ulkoilemaan ja reippailemaan. Jo lentokentällä tarjottimilla keikkuu oluttuoppeja ja lonkeroita. Lentokoneessa kiljutaan yhteen ääneen: ”Lähetään! Lähetään!”

Keväisin hiihtokeskuksissa on kiimaviikot, kaikkihan ovat kyllä naimisissa, mutta ei se siellä haittaa. Normaalielämän sitoumukset eivät merkitse mitään. Tuhmuus on niin trendikästä, hiihtokeskuksessa suorastaan kuuluu olla tuhma.

Perillä mennään yhdeltätoista rinteeseen ja lasketaan 20 metriä rinnebaariin. Iltapäivällä laskeudutaan sitten alas after skihin, kokeneemmat kävijät tietävät että siellä on pakko olla viimeistään kolmelta. Sitä ennen on syötävä jotain, kunhan ensin saa vähän krapulaiselta kausityöläiseltä huomioita, että pääsee tilaamaan.

Ehkä me suomalaiset pidämme hiihtokeskuksista siksi, että täällä voi juoda toppahousuissa kaljaa. Terassilla istuu jo muutama tuoppiensa kanssa. Toinen, vielä krapulaisemman näköinen kausityöläinen lontustaa terassille pieni laatikko mukanaan. Siitä myydään hiihtokeskusten toista pakollista juomaa: jägermeisteria. Se sopii juomaksi erityisen hyvin siksi että se on niin paha, että pystyäkseen juomaan sitä on jo valmiiksi oltava kännissä. Täällä after ski näyttää olevan elämän tarkoitus ja hiihtämisen syy. Mistä tässä oikein on kysymys?

Varmaan siitä, että hiihtokeskuksissa Suomen ensimmäinen bailaajasukupolvi pääsee näyttämään, mitä he osasivat kaksikymmentä vuotta sitten. Heillä oli heitto-otsikset, purjehduskengät ja he olivat nousukausi- Suomen tähtiä. Heillä oli aikaa ja rahaa käydä ravintoloissa useita kertoja viikossa. Nyt nelikymppisinä he hiihtävät kohti keski-ikäisempiä maisemia. He haluavat kerran pari vuodessa avata vakuumiin pakatun tapansa pitää hauskaa ja tulla hiihtokeskukseen, tänne aikuisten leikkimaahan. (Salmi, 2009.)

4.3 Työtä ohjaava keskeinen anniskelulainsäädäntö

Anniskelulain säädökset antavat työntekijälle ne ohjeet ja säädökset joiden mukaan hänen täytyy anniskelu suorittaa tai jättää suorittamatta. Keskeisiä anniskeluun, anniskelupaikan järjestykseen ja alkoholijuomien anniskeluun liittyviä säädöksiä ovat Sosiaali- ja terveysministeriön, (2008, 9 - 22) mukaan:

1. Alkoholijuomaa ei saa anniskella

- 18 vuotta nuoremmalle, ostaja on velvollinen todistamaan henkilöllisyytensä iän selvittämiseksi
- häiritsevästi käyttäytyvälle
- selvästi päihtyneelle tai jos on aiheutta olettava alkoholin väärinkäyttöä.

2. Anniskelupaikan järjestys

- päihtynyttä ei saa päästää anniskelupaikkaan
- häiritsevästi käyttäytyvä tai selvästi päihtynyt asiakas on poistettava viipymättä anniskelupaikasta
- anniskeltu alkoholijuoma on nautittava anniskelualueella

3. Anniskelu

- alkoholijuomaa saa anniskella vain yhden annoksen (perusannos) kerrallaan
- alkoholijuomaa ei saa anniskella velaksi.

Anniskelupaikan omavalvonta tarkoittaa anniskelupaikan työntekijöiden itse suorittamaa toiminnan valvontaa. Anniskelun omavalvonta on osa ravintolan muuta omavalvontaa, sen tarkoituksena on varmistaa alkoholin myyntiin ja anniskelupaikan järjestykseen liittyvien säädösten noudattaminen ja siten vähentää alkoholin käytöstä aiheutuvia haittoja. Anniskelun

omavalvontaohjeilla ja niiden noudattamisella pyritään estämään erityisesti alaikäisten alkoholi-
lijuomien saantia ja aikuisten liiallisesta alkoholien käytöstä aiheutuvia haittoja ja häiriöitä.

(Piirainen 2006, 23.)

Anniskelun omavalvonnalla on Sosiaali- ja terveysministeriön (2008, 23) mukaan myös rik-
komusten ehkäisyssä keskeinen merkitys. Toistaiseksi alkoholilaisissa ei ole säännöksiä, jotka
velvoittavat luvanhaltijaa tekemään anniskelua koskevan omavalvontasuunnitelman. Läänin-
hallitus kuitenkin kirjaa alkoholielinkeinorekisteriin, onko anniskelupaikassa käytössä annis-
kelun omavalvontasuunnitelma. Suunnitelma, joka sisältää toimintaohjeet henkilökunnalle
erilaisten rikkomusten ja häiriötilanteiden varalta, palvelee niin luvanhaltijan kuin henkilökun-
nankin etua. Käytännössä omavalvontasuunnitelman toteutumista tulisi tarkastella säännöllisin
väliajoin. Henkilökunta ja vastaava hoitaja voivat jatkuvasti kehittää suunnitelmaa toiminnan
ja valvonnan parantamiseksi. Anniskelun omavalvontasuunnitelmaa ja sen toimivuutta seura-
taan viranomaisten tarkastuskäyntien yhteydessä.

4.4 Anniskelupassi -koulutuksen opettajan kokemuksia tarjoilijoiden valmiuksista

Kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, teemahaastattelua, käytin selvittäessäni tarjoilija- opinto-
linjan opettajan näkemyksiä vastuulliseen ja eettiseen anniskeluun. Ajattelin saavani tällä me-
netelmällä hyviä vastauksia ja käytännön esimerkkejä opettajan kokemuksista. Haastattelu
tapahtui keskustelun tapaan haastattelijan johdolla, aiheet käsiteltiin teemoittain, ilman tarkoin
laadittua käsikirjoitusta. Valitsin opettajan tutkimuskohteekseni sillä perusteella, että hänellä
on tieto anniskelukoulutuksen antamista tiedoista ja taidoista. Lisäksi hän pystyy antamaan
tietoa, mitä koulutuksessa tulisi ehkä lisätä tai muuttaa, että opiskelijan tiedot ja taidot palve-
lisivat mahdollisimman hyvin työelämää. Halusin saada tietoa myös siitä, miten vastuullisuutta
ja eettisiä asioita käsitellään opetuksessa. Tärkeää oli myös saada tietoa siitä, miten opiskeli-
joille opetetaan ongelmatilanteissa toimiminen.

Yksilöhaastattelu soveltuu henkilön omakohtaisten kokemusten tutkimiseen. Teemahaastatte-
lussa keskeiset aiheet ja ongelmat poimitaan tutkimusongelmaksi. Teemojen käsittelyjärjes-
tyksellä ei ole merkitystä haastattelun aikana. Tavoite on, että kaikista teemaa käsittelevistä
alueista, vastaaja voi antaa oman kuvauksensa. (Vilka2005, 101 – 102.)

Haastattelijan tehtävänä on välittää kuvaa haastateltavan ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista. Teemahaastattelulla haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, jotka haastateltava on kokenut. Teemoista keskustellaan haastattelurungon perusteella haastattelijan johdolla. Tällä menetelmällä saadaan haastateltavan ajatukset kuuluviin, menetelmä huomioi sen että ihmisten tulkinnat ja asioille antamat merkitykset ovat keskeisiä ja sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47 - 48.)

Hirsjärvi & Hurme (2000, 83 – 97) mainitsee myös, että haastateltavan valinnassa on huomioitava että he edustavat tutkimuksen tarkoitusista palvelevaa ryhmää. Haastattelun kulku pyritään saamaan mahdollisimman luontevaksi ja vapaaksi keskusteluksi. Haastattelijan olisi hyvä osata haastattelun teemat ulkoa, jotta paperien selailu jäisi mahdollisimman vähäiseksi. Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu haastattelun tallentaminen, haastattelu saadaan näin sujumaan nopeasti ja ilman katkoja. Haastattelijalta vaaditaan, että hän käyttäytyy ammattimaisesti, hänen on toimittava tehtäväkeskeisesti. Tutkimuksen kannalta tärkeän informaation hankkiminen on hänelle etusijalla. Haastattelutilanteessa haastattelijalla on samalla sekä osallistuva että tutkiva persoona, häneltä vaaditaan kuitenkin oman osuuden minimoimista. Hänen tulisi olla puolueeton, hän ei saa osoittaa mielipiteitä, ei heittäytyä väittelyyn eikä hämmästellä asioita.

Keskustelin anniskeluun liittyvästä koulutuksesta Savonlinnan ammatti- ja aikuisopiston opettajan Merja Leinon kanssa, hän toimii matkailualan ja ravintola-alan opettajana ja vetää anniskelupassikoulutuksia Savonlinnassa. Hän mainitsi kirjoittaneensa 1000 anniskelupassia vuosien varrella. Jokaisella tenttikerralla on muutamia opiskelijoita, jotka eivät tenttiä läpäise. Etenkin vierasmaalaisten on vaikea ymmärtää anniskelun lainsäädäntöä, johtuen kieli- ja kulttuurieroista. Kyselin hänen kokemuksiaan tämän päivän tarjoilijoiden koulutuksesta. Hän kertoi myös mielellään oppilaiden suhtautumisesta anniskeluasioihin. Kokeneena opettajana hänellä oli myös mielestäni hyvä tuntuma valmistuvien tarjoilijoiden ammattitaidon kehittämistarpeisiin ja vahvuuksiin.

Seuraavat kappaleet perustuvat opettaja Merja Leinon (2009) haastatteluun. Leinon mukaan tarjoilijan koulutuksessa anniskeluun ja erilaisiin asiakaspalvelutilanteisiin käytettävä aika on

todella lyhyt. Anniskelupassia suorittaessaan opiskelija saa Alkoholiasiat ravintolassa materiaalin ja kaksi oppituntia liittyen materiaaliin. Tässä opetuksessa keskitytään lähinnä käsitteiden tutuksi tekemiseen, esimerkiksi avataan opiskelijalle mikä on ravintolan vastaavan hoitajan rooli. Opettaja Merja Leinon mukaan osa nuorista kokee tämänkin koulutuksen turhaksi, he haluaisivat suorittaa vain pelkän tentin.

Tarjoilijan koulutuksessa vastuullisuutta ja anniskeluun liittyviä eettisiä asioita käsitellään todella vähän. Asiakaspalvelu-opintojaksolla käydään jonkun verran asiakaspalvelutilanteita, työssäoppimisjaksot antavat opiskelijalle käytännön harjoitusta asiakkaan kohtaamiseen. Ongelmana on Merja Leinon mukaan, etteivät nuoret opiskelijat tiedosta vastuutaan anniskelua suorittaessaan. Heiltä puuttuu kokemuksen tuomia tietoja ja taitoja ongelmien ratkomiin. Alkoholijuomien perusmitat ja -tuntemus ovat myös monelle nuorelle valmistuvalle vielä heikot.

Merja Leino mainitsi myös, että harjoitteluun menevät opiskelijat joutuvat opiskelemaan näitä perusasioita työharjoittelupaikassaan, anniskeluun liittyvät haasteet ja ongelmat jäävät näin vähemmälle. Opiskelijat ovat Merja Leinon mukaan kuitenkin tänä päivänä hyvin itsevarmoja ja luottavat omaan osaamiseensa, ehkä liikaakin. Ongelmana vastuullisuuden puuttumiseen hän näkee liian pienen henkilökuntamäärän, baaritiskiltä on huono valvoa ravintolan perimmäistäkin nurkkaa. Vuokratyövoima on hänen mukaansa myös heikentänyt vastuullisuutta, keikkatyöläinen tekee työvuoronsa, hän ei ehkä sitoudu työpaikkaansa ja tehtävänsä niin kuin vakituinen henkilökunta.

Yrittäjän merkitys on Merja Leinon mukaan suuri vastuullisuutta ja eettisiä asioita huomioitaessa. Paljolti riippuu siitä, miten yrittäjä ohjeistaa henkilökuntansa anniskelun suhteen: perustuuko ohjeistus pelkkään myynnin saavuttamiseen. Merja Leino totesi kuitenkin, ettei minäkään ravintolan liike-ideana voi olla pelkästään asiakkaiden juottaminen humalaan. Hän uskoo, että vastuullisuus ja eettisyys voivat tuoda lisäarvoa yritykselle, näiden asioiden huomioon ottaminen liiketoiminnassa kasvaa hänen mukaansa koko ajan.

Hän uskoo että suomalainen, humalahakuinen juomakulttuuri kaipaasi muutosta. Ravintolaan saavutaan tänä päivänä entistä myöhempään, vasta puolen yön aikaan ja kotona on otettu

”kovat pohjat”. Hän toivoisi, että ravintolaan mentäisiin jo alkuillasta, henkilökunnan olisi näin helpompi seurata asiakkaiden humaltumista. Merja Leinon mielestä ravintola on paras paikka tulla nauttimaan alkoholia, siellä ollaan kuitenkin koko ajan valvonnan alla. Se myös työllistäisi henkilökuntaa paremmin, nykyisin yökerhon työvuoro saattaa alkaa vasta kello 23, työtunteja kertyy vähän ja myyntiä pitää tehdä muutamassa tunnissa. Vastuullisuuteen ja eettisten asioiden huomiointiin anniskelussa hän valjastaisi niin koulut, yritykset, viranomaiset ja päihdetyötä tekevät tahot. Hänen mukaansa vain yhteistyöllä voidaan saada parannusta aikaan.

4.4.1 Kysely tarjoilijaopiskelijoille

Opettajalta saamani tiedon lisäksi halusin saada opiskelijoiden näkemyksiä samoista asioista. Ennen opiskelijoille suunnattua kyselylomakkeen suunnittelua perehdyin tarjoilijan työnkuvaan sekä vastuulliseen ja eettiseen anniskeluun. Halusin opiskelijoilta palautetta nimenomaan siitä, miten he kokevat anniskelun vastuullisuuden ja mitä mieltä he ovat eettisen anniskelun periaatteista. Ja miten tärkeinä he näitä asioita pitävät. Työelämän tutkimuksessa tutkitaan asioita, jotka luontevasti kuuluvat omaan toimialaan tai ammattiin. Tutkimuskohteina ovat työelämän käytännöt. Tavoitteena työelämän tutkimisessa on teorian, kokemuksen ja ammattikäytäntöjen yhdistäminen. Työelämän mielenkiinto tutkimuksen tekemisessä kohdistuukin paremmin käytännölliseen ja soveltavaan tutkimukseen kuin teoreettiseen ja perustutkimukseen. Tärkeä tavoite työelämän tutkimisessa on myös yhteisen kielen, käsitteiden sekä keskustelukulttuurin luominen eri ammattialojen sekä niiden sidosryhmien kesken. Tutkimuksen avulla voidaan luoda keskustelukulttuuria ja selitysmalleja. Yhteisen keskustelukulttuurin avulla voidaan ylläpitää, luoda ja muuttaa käytäntöjä sekä toiminta- ja ajattelutapoja. (Vilka 2005, 13 - 14.)

Hanna Vilkan mukaan (2005 88 - 89) kohderyhmän tuntemus on tärkeää, jotta kysymykset voidaan muotoilla vastaajalle tutulla tavalla. Kyselylomakkeessa tulee käyttää yksiselitteisiä ja vastaajalle tuttuja sanoja. Vastaajan kannalta kysymysten järjestyksellä ja kysymysten johdonmukaisuudella on tärkeä merkitys, ne helpottavat vastaamista. Kyselylomaketta suunniteltaessa kannattaa jokaisen kysymyksen kohdalla miettiä, mitä tällä kysymyksellä haetaan ja onko se ongelman ratkaisemiseksi oleellinen kysymys. Yritin huomioida myös oppilaiden opettajan, lehtori Päivi Kapasen antamat neuvot kyselylomakkeesta, hän ohjeisti minua te-

kemään lyhyitä, yksiselitteisiä kysymyksiä. Taustakysymykset kannattaa jättää vasta lomakkeen loppuun. Kyselylomakkeen testaus kannattaa aina. Arvioinnin kohteena tulee olla kysymysten ja ohjeiden selkeys ja yksiselitteisyys, vastausvaihtoehtojen toimivuus, kyselylomakkeen mitta ja vastaamiseen käytetty aika.

Vilkan mielestä (2005 81 - 87)kyselymenetelmän suunnitteluvaiheessa on oltava jo selvillä myös teoreettinen viitekehys ja sen keskeiset käsitteet. Tutkittava asia voi olla mikä tahansa teoreettinen asia tai ilmiö, jos se on muutettavissa mitattavaan muotoon. Kyselylomakkeella mitataan juuri sitä, mitä teoreettisilla käsitteillä väitetään mitattavan. Tärkein asia määrällisellä tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa on kyselylomakkeen eli mittarin suunnittelu. Suunnittelu edellyttää, että tutkija tietää tutkimuksensa tavoitteen, eli mihin kysymyksiin hän on etsimässä vastauksia. Vastaajan ymmärrettävissä on myös oltava teoriasta muokatut käsitteet. Lomakkeen suunnittelussa on hyvä perehtyä aikaisempiin tutkimuksiin ja teoriakirjallisuuteen.

Kyselymenetelmällä tapahtuva tutkimusaineiston keruu voidaan Vilkan(2005 75.) mukaan toteuttaa myös paikan päällä, esimerkiksi jossain tapahtumassa tai käyntihaastatteluna. Paikan päällä tehty kysely toimii parhaiten, jos tutkimusongelma ei ole liian laaja ja kysymykset on tarkoin rajattuja. Paikan päällä tehdyssä kyselyssä vastauslomakkeet lähtevät välittömästi kerääjän mukaan ja hän voi siten seurata tutkimusaineiston karttumista ja vastausten laatua.

Kyselylomakkeen kysymykset voivat olla joko monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä tai sekamuotoisia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä vastaajalle annetaan valmiit vastausvaihtoehdot, kysymysmuoto on standardoitu eli vakioitu. Monivalintakysymyksillä tavoitellaan vastausten vertailukelpoisuutta. Avoimien kysymysten tavoitteena on saada spontaaneja mielipiteitä vastaajilta. Avoimien kysymysten käsittely ja analysointi on työläämpää kuin monivalintakysymysten, ne voidaan kuitenkin analysoinnin ja luokittelun jälkeen käsitellä numeraalisesti. Sekamuotoiset kysymykset toimivat silloin kun, on syytä epäillä, ettei kaikkia vastausvaihtoehtoja varmuudella tunneta. Sekamuotoisissa kysymyksissä on osa vastausvaihtoehdoista annettu valmiiksi, mukana on aina myös yksi tai useampi avoin kysymys.(Vilka 2005, 81 - 87.)

Käytin kyselyni (liite 1.) suurimpaan osaan Vilkan mainitsemia monivalintakysymyksiä. Halusin saada vastauksista keskenään mahdollisimman vertailukelpoisia. Näillä kysymyksillä halusin selvittää opiskelijan toiveita ja odotuksia tulevaa ammattiaan kohtaan. Onko tarjoilijan ammatti paljon puhuttu läpikulku ammatti, vai voiko se olla myös jollekin toiveammatti. Halusin myös tutkia, miten opiskelijat kokevat koulutuksen ja työelämän odotukset. Monivalintakysymyksillä pystyin selvittämään mm., miten opiskelijat kokevat hallitsevansa anniskelulainsäädännön, omavalvonnan, vastuullisen anniskelun periaatteet ja miten he kokevat hallitsevansa erilaisia asiakaspalvelutilanteita. Monivalintakysymysten etuna vertailukelpoisuuden lisäksi on vastaamisen nopeus, toivoin, että opiskelijoiden mielenkiinto riittäisi vielä vastaamaan avoimiin kysymyksiin.

Avoimilla kysymyksillä (4 kpl) halusin saada opiskelijoiden omia mielipiteitä ja kokemuksia. Halusin selvittää mm. opiskelijoiden mielipidettä tarjoilijan työn ongelmatilanteista, toiveeni oli myös saada opiskelijan omia kokemuksia tai mielipiteitä koskien eettisyyttä ja vastuullista anniskelua. Näitten kysymysten vastauksia arvelin etukäteen käyttäväni eniten koulutukseni teossa. Kyselyni sisälsi myös kaksi sekamuotoista kysymystä. Kyselylomakkeeni käsitti yhteensä 23 kysymystä, pyrin tekemään tutkimukseni mahdollisimman kattavaksi, tarkoituksenani oli saada vastauksista mahdollisimman tarkkaa tietoa vastaajan sen hetkisestä hallitsemastaan tiedon ja taidon määrästä.

4.4.2 Tarjoilijaopiskelijoiden kyselyn toteutus

Toteutin kyselyni tarjoilijaopiskelijoille 5.10.2009 Savonlinnan ammatti- ja aikuisopiston tarjoiluluokassa. Kello 13.00, kun saavuin aloittamaan kyselyäni, opiskelijat olivat lehtori Päivi Kapasen johdolla opiskelemassa afterdinner - drinkkejä. Paikalla oli 11 tarjoilijan toisen vuosikurssin opiskelijaa. Päivi Kapasen ehdotuksesta kyselyyn saatiin mukaan myös kolme kolmannen vuosikurssin opiskelija. Vastaajia kyselylleni sain siis 14.

Pidin pienen alustuksen opiskelijoille, kerroin, kuka olen ja mitä olen kyselylläni selvittämässä. Kerroin heille, mitä vastuullinen anniskelu sisältää. Mainitsin esimerkkeinä: anniskelusäädösten noudattamisen, tarjoilun lopettamisen ja iän tarkistamisen. Eettisyydestä mainitsin sen

verran, että tarjoilija voi kieltäytyä anniskelusta vaikka anniskelulaki tai -säädökset sen sallisivatkin. Puhuin opiskelijoille anniskeluun mahdollisesti vaikuttavista ”omantunnon” asioista.

Alustuksen jälkeen jaoin kyselylomakkeet. Muistutin vielä, että kyselyyn vastataan nimettömänä. Minusta kuitenkin tuntui, ettei opiskelijoita olisi yhtään arveluttanut laittaa nimeään paperiin. He ryhtyivät heti innokkaina selaamaan sivuja ja vastaamaan kysymyksiin. Osa opiskelijoista jaksoi miettiä ja kirjoittaa pitkiäkin vastauksia mutta selvästi muutamat eivät syystä tai toisesta jaksaneet syventyä aiheeseen. He käänsivät paperit ympäri ja kävivät miettimään muita asioita. Kaikki kuitenkin odottivat, että viimeinenkin oli saanut rauhassa kirjata vastauksensa. Kun kaikki olivat valmiit, kiitin opiskelijoita kyselyyn osallistumisesta ja keräsin lomakkeet itselleni. Kiitin lehtori Päivi Kapasta yhteistyöstä ja lupasin palata asiaan tulosten merkeissä.

Olin mielissäni lehtori Päivi Kapasen kannuksesta ja kommenteista, että olen tarttunut tarpeelliseen aiheeseen. Kotona ryhdyin innokkaana selailemaan vastauksia, minua kiinnosti eritoten, olivatko opiskelijat vastanneet avoimiin kysymyksiin. Selailuni tuloksena päädyin tulokseen, että tulen saamaan annetuista vastauksista materiaaliani koulutukseni tekoon.

Tarkoitukseni oli toteuttaa sama kysely Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoille, jotka suorittivat anniskelupassin viime keväänä. Lähetin kyselyni verkkokyselynä 19 opiskelijalle. Määräaikaan sain vain kaksi vastausta. Päätelmäni tästä onkin, että parhaimman vastausprosentin nopeimmin saa menemällä tekemään kysely paikan päälle. En ole käyttänyt näitä kahden vastauslomaketta tutkimuksessani, vastaaja olisi saatettu tunnistaa eivätkä niiden vastaukset antaneet lisäarvoa kartoitukselleni. Pohtiessani verkkokyselyn huonoa vastausmäärää, arvelen yhdeksi syyksi niiden määrän, kyselyjä voi tulla parhaimmillaan/ pahimmillaan jopa päivittäin. Hyvä, myyvä saatekirjekään (liite 2) ei aina kannusta vastaajaa osallistumaan.

4.4.3 Tutkimusaineiston käsittely ja purku

Tutkimusaineistoa on helpointa käsitellä taulukkomuodossa. Tietojen taulukointi edellyttää että kyselylomakkeet on numeroitu juoksevalla numerolla. Tutkija voi näin myöhemmin tarkistaa tallennuksen tarkkuuden tai halutessaan varmistaa onko kysymyksessä poikkeava

havainto. Tieteellinen tutkimus on hyvin järjestelmällistä ja kurinalaista, lisäksi edellytetään täsmällisyyttä. (Vilka, 89- 90, 27- 28.)

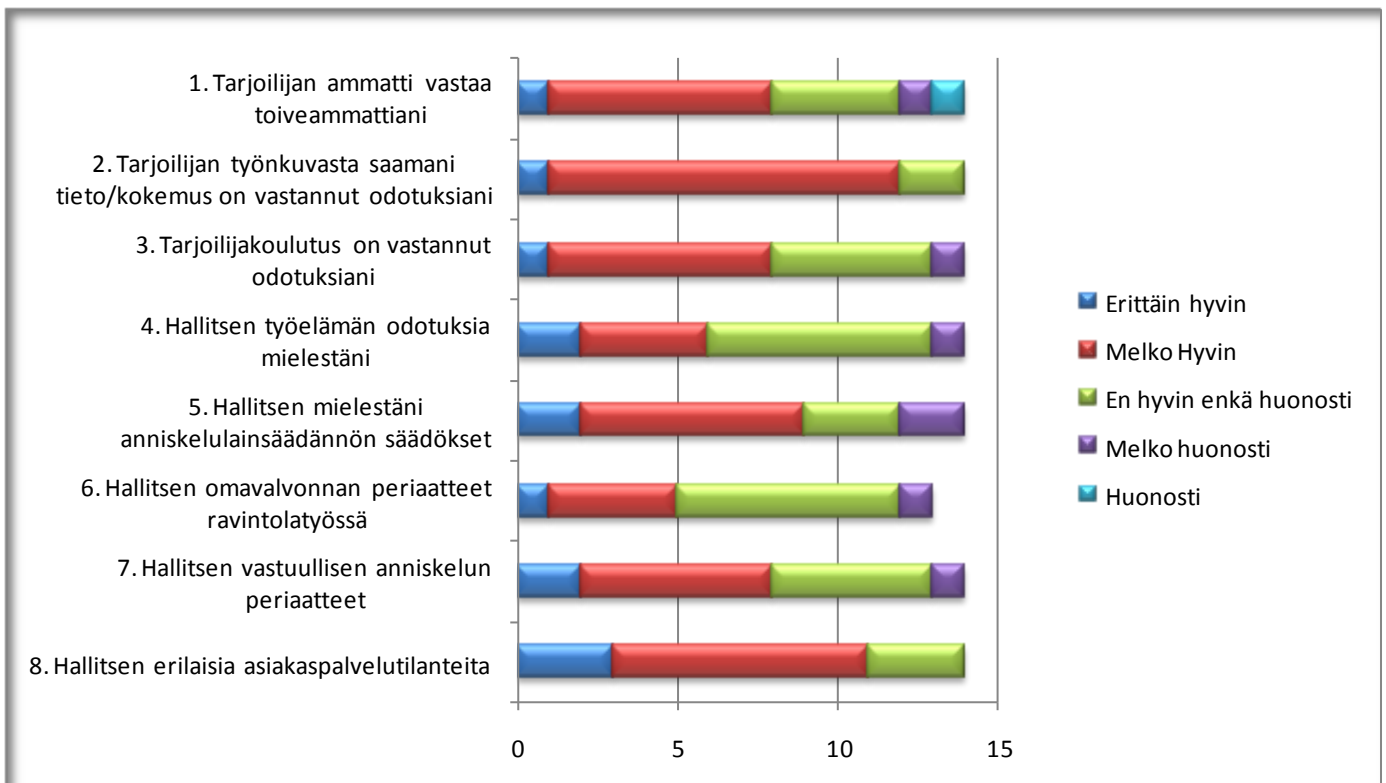
Lomakkeiden vähäisestä määrästä johtuen, tulosten taulukointi ja tallentaminen kävivät nopeasti ja ilman epäselvyyksiä. Selvitin ensin vastaajieni taustatiedot. Numeroitujen vastauslomakkeiden tuloksena sain vastaajien ikää, sukupuolta ja koulutusta koskevat taustatiedot (taulukko 1) ja ammatillisesta koulutuksesta ja työkokemusta kertovat taustatiedot (taulukko 2). Kysymysten 1- 17 mielipiteet kirjasin tarkoin purkutaulukkooni, siitä sain helposti myös laskettua vastausten määriä. Avointen kysymysten mielipiteet kokosin erilliselle yhteenvedolle. Kirjasin kaikki mielipiteet sanasta sanaan kyseisen kysymyksen kohdalle. Näitten tietojen pohjalta pääsin tekemään kysymys kysymykseltä kuvioita tai avointen kysymysten purkua. Kokosin opiskelijoiden mielipiteet kysymyksistä 1 - 9 (kuvio 1) ja 10 - 17 (kuvio 2) omiksi kuvioikseen. Syynä se, että annetut vastausvaihtoehdot olivat kysymyksissä 1- 9 valittavissa mielipiteen mukaan asteikolla: erittäin hyvin - huonosti. Kysymyksiin 9 -17 annetut vastausvaihtoehdot taas olivat muotoa täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä.

TAULUKKO 1. Vastaajien taustatiedot: ikä, sukupuoli ja pohjakoulutus

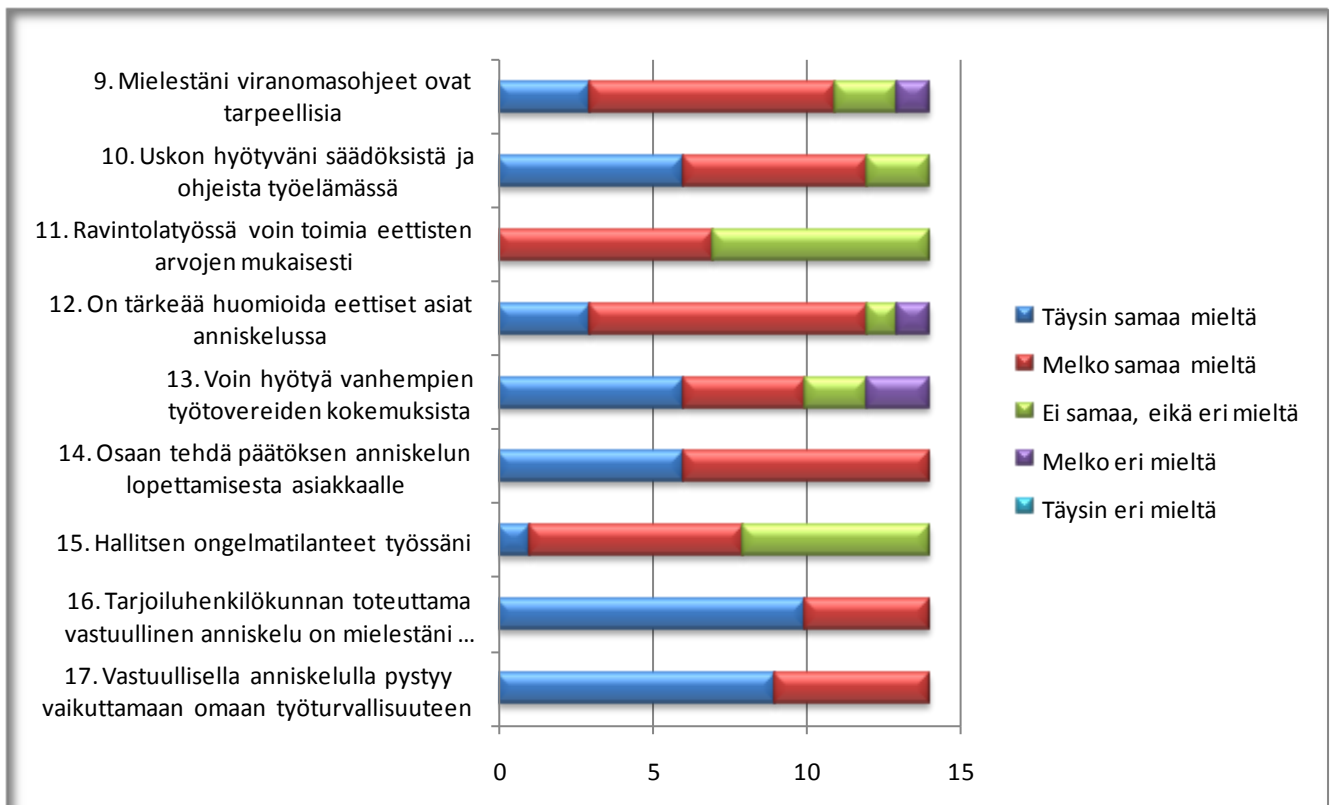
| IKÄ: | Määrä | SUKUPUOLI: | Määrä | KOULUTUS: | Määrä |
|----------------|-------|------------|-------|------------|-------|
| 16 - 18 vuotta | 6 | Nainen | 9 | Peruskoulu | 14 |
| 18 - 20 vuotta | 6 | Mies | 4 | Lukio | - |
| 20 - 22 vuotta | 2 | Tyhjä | 1 | | |

TAULUKKO 2. Vastaajien ammatillinen koulutus ja työkokemus

| AMMATILLINEN KOULUTUS: | Määrä | TYÖKOKEMUS: | Määrä |
|-----------------------------|-------|---------------|-------|
| Ravintolakokki | 4 | Alle ½ vuotta | 6 |
| Matkailupalvelujen tuottaja | 1 | ½ -1 vuotta | 1 |
| Ompelija | 1 | 1-2 vuotta | 3 |
| | | Yli 2 vuotta | 4 |



KUVIO 2. Oppilaiden vastaukset kysymyksiin 1-8



KUVIO 3. Oppilaiden vastaukset kysymyksiin 9-17

Kuvio 2 antoi mielipiteitä tarjoilijatyön alhaisesta vetovoimasta; vain yksi opiskelija ilmoitti tarjoilijan ammatin vastaavan erittäin hyvin toiveammattiaan. Tarjoilijan työnkuvasta etukäteen saatu tietous/ kokemus oli yhdentoista opiskelijan mielestä vastannut odotuksia hyvin. Tämä oli mieluista luettavaa, opiskelijat olivat tienneet etukäteen tarjoilijan työn vaatimukset ja velvollisuudet. Tarjoilijakoulutus on vastannut opiskelijoiden odotuksia hyvin, halusin tällä kysymyksellä saada selvyyttä Savonlinnan ammatti-instituutin koulutuksen onnistuvuutta. Koulutusta koskevien kysymyksen vastaukset palvelevat toivottavasti hyvänä yhteistyökumppaninani ollutta oppilaitosta.

Kuvio 2 kertoo myös sen, että opiskelijoilla on realistiset käsitykset omista taidoistaan. Suurin osa opiskelijoista koki myös hallitsevansa alkoholilainsäädännön säädökset melko hyvin. Muutama opiskelija jopa erittäin hyvin, näissä vastauksissa havaitsin pientä ristiriitaa verrattuna opettajan kertomiin kokemuksiin. Omavalvonnan periaatteiden hallinnan opiskelijat kokivat hallitsevansa, ”ei hyvin, eikä huonosti”.

Suurin osa opiskelijoista koki hallitsevansa vastuullisen anniskelun periaatteet melko hyvin, tämä vastaus oli myös ristiriidassa verrattuna opettaja Merja Leinon kokemuksiin. Erilaisia asiakaspalvelutilanteita opiskelijat kokivat hallitsevansa melko hyvin, muutama jopa erittäin hyvin. Tämänkin kysymyksen kohdalla opettajalla oli hieman erilainen näkemys.

Kuvio 3 sisältää opiskelijoiden mielipiteitä ja kokemuksia mm. alkoholilainsäädännön hallitsemista ja siitä, miten tärkeänä he vastuullista ja eettistä anniskelua pitävät. Suurin osa opiskelijoista piti säädöksiä tarpeellisina, he myös uskoivat hyötyvänsä niistä työelämässä. Opiskelijoiden mielipiteet eettisten periaatteiden noudattamisesta jakaantuivat kahtia; puolen mielestä voi noudattaa, ja puolet vastauksista oli ”ei samaa, eikä eri mieltä”.

Suurin osa opiskelijoista vastasi, että on tärkeää huomioida eettiset asiat anniskelutyössä. Suurin osa opiskelijoista myös mainitsi voivansa hyötyä vanhempien työtovereiden kokemuksista, ollen asiasta täysin samaa tai melko samaa mieltä.

Opiskelijoiden itsevarmuus nousi esille taas kysyttäessä, osaako tehdä päätöksen anniskelun lopettamisesta. Vastaukset jakaantuivat jälleen kahtia; kuusi opiskelijaa mainitsi osaavansa ja seitsemän opiskelijaakin vastasi osaavansa melko hyvin. Yksi opiskelija kokee hallitsevansa ongelmatilanteet, muut vastaukset jakaantuivat kahtia; opiskelijat olivat joko melko samaa tai ei samaa, eikä eri mieltä väittämän kanssa.

Vastuullinen anniskelu on tärkeää kymmenen oppilaan mielestä, neljä opiskelijaa oli melko samaa mieltä. Omaan työturvallisuuteen opiskelijat kokivat pystyvänsä vaikuttamaan vastuullisella anniskelulla, vastaukset jakaantuivat; täysin samaa mieltä yhdeksän vastausta ja melko samaa mieltä neljä vastausta.

Avoimet kysymykset 20- 23, antoivat minulle tietoja, jotka koskivat opiskelijoiden toiveita ja omia kokemuksia. He kertoivat koulutuksesta, hankalista asiakaspalvelutilanteista, vastuullisesta ja/tai eettisestä anniskelusta ja onnistuneesta asiakaspalvelusta. Vaikka aihe oli vaikea, ja heillä on vähän työkokemusta, olin kuitenkin tyytyväinen saamiini vastauksiin.

Opiskelijoiden mielipiteitä avoimiin kysymyksiin:

20. Millaisia mielestäsi hankalia/ ongelmatilanteita voi tarjoilija työssään kohdata?

Kaikki vastasivat tähän kysymykseen. Hankalia / ongelmatilanteita aiheuttavat vastaajien mielestä;

- hankalat asiakkaat (7 vastausta) ja
- liian päihtyneet asiakkaat(7 vastausta).

Hankaluutta tai ongelmia tuottavat vastausten perusteella: anniskelun lopettaminen, tappelut, häiriötä aiheuttava asiakas ja päihtyneen poistaminen ravintolasta. Väkivaltainen asiakas tai erimielisyys asiakkaan kanssa tulivat myös esiin kommentteissa. Asiakkaan esittämä vaikea kysymys, johon ei osaa vastata sekä hankalat työtoverit voivat vastaajien mukaan aiheuttaa myös ongelmia. Kommentteissa mainittiin myös bongauksen, eli kassajärjestelmän käytön, vaikeus ja asiakkaan saama sairaskohtaus.

21. Omia kokemuksiani onnistuneesta asiakaspalvelusta.

Tähän kysymykseen tuli kymmenen kommenttia. Kommenteissa mainittiin tyytyväinen, hyväntuulinen asiakas, jolle on helppo puhua. Yksi vastaaja mainitsi kieltäytyneensä anniskelusta, asiakas oli kuunnellut ja poistunut hyvin ravintolasta. Yksi vastaaja oli tyytyväinen omaan perusjuomien, kuten olut, anniskeluun.

22. Omia kokemuksiani vastuullisesta ja/tai eettisestä anniskelusta.

Kysymykseen sain neljä kommenttia. Vastaajat olivat tyytyväisiä oikean annoksen anniskeluunsa ja anniskeluun yksi annos kerrallaan. Yhdessä vastauksessa vastaaja oli tyytyväinen saatuaan varmistettua asiakkaan täysi-ikäisyyden. Yhdessä vastauksessa vastaaja kertoi, ettei anniskele päihtyneelle turvatakseen asiakkaan ja oman turvallisuuden.

23. Mihin tietoihin tai taitoihin haluaisit tai olisit halunnut lisää huomiota koulutuksessa?

Kysymykseen oli vastannut kymmenen vastaajaa. He haluaisivat:

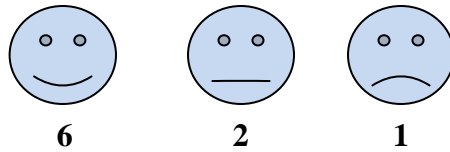
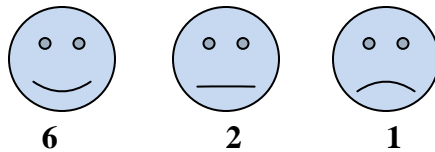
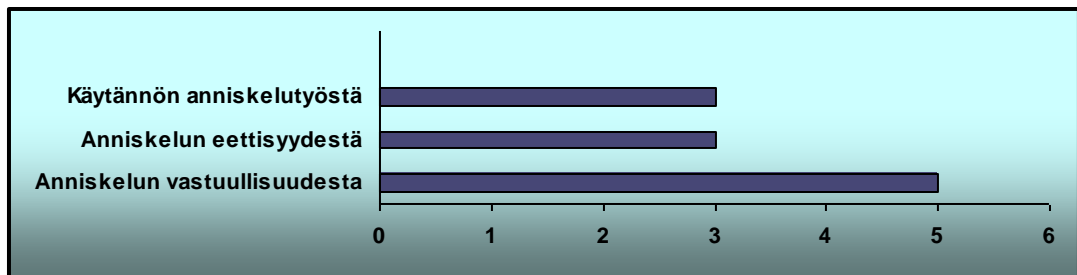
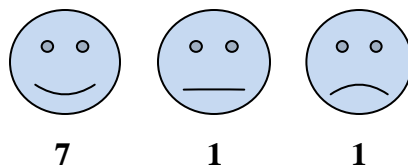
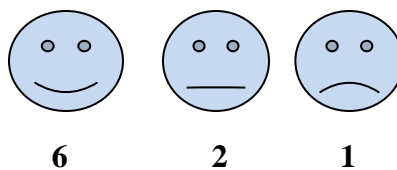
- koulutuksessa huomioitavan enemmän erilaisia asiakaspalvelutilanteita
- lisää tietoa asiakkaista ja papereiden kysymisestä.

Eri alkoholijuomien perusmitat olivat vastaajien mielestä liian vähällä huomiolla.

Baarityöskentelyä ja juomasekoituksia vastaajat toivoivat myös harjoiteltavan enemmän. Vastauksissa mainittiin myös, ettei koulun harjoitteluravintolassa ole iltavuoroissa mitään tekemistä.

4.4.4 Koulutuksen toteutus ja opiskelijoiden siitä antama palaute

Toteutin koulutukseni 17.3.2010 Savonlinnan ammatti-instituutissa. Koulutuksessa oli tarjoilijaopiskelijaryhmä, sama ryhmä, jolle suoritin aiemmin kyselyni vastuullisesta ja eettisestä anniskelusta. Ryhmästä oli nyt paikalla 9 opiskelijaa. Ennen koulutuksen alkamista jaoin opiskelijoille lomakkeet (liite 3) palautetta varten. Vastausten koonnin olen tehnyt palautelomakkeen mallin mukaiseksi. Kunkin ”ilmeen” alapuolella on sen saamien mielipiteiden määrä. Kysymyksen kolme olen koonnut omaksi kuviokseen(kuvio 4), sen erilaisen vastausmuodon takia.

KUVA 1**Kysymys 1. Luennon aihe oli mielestäni kiinnostava:****KUVA 2****Kysymys 2. Luennon sisältö oli mielestäni mielenkiintoinen:****KUVIO 4****Kysymys 3. Luento antoi minulle uutta tietoa:****KUVA 3****Kysymys 4. Uskon, että voin hyödyntää saamiani tietoja omassa työssäni:****KUVA 4****Kysymys 5. Anniskelulainsäädännön kertaus oli mielestäni hyödyllistä:**

Opiskelijat suhtautuivat koulutukseen avoimin mielin, heidän mukaansa käsiteltävät asiat ja luennon sisältö olivat kiinnostavia ja mielenkiintoisia (kuvat 1 ja 2). Saamieni vastausten perusteella opiskelijat pitivät anniskelulainsäädännön kertausta hyödyllisenä (kuva 4). Mielestäni he oivalsivat viranomaisohjeiden olevan tarjoilijan ammatin perustaa ja toimintatapoja ohjaavaa tietoutta. Opiskelijoiden ja opettaja Päivi Kapasen mielestä asioita kertaamalla asiat jäävät paremmin mieleen. Vastuulliset ja eettiset asiat, (kuva 4) saivat hieman keskusteluakin aikaan. Joillakin opiskelijoilla oli ollut omakohtaisiakin kokemuksia näistä asioista. Puhuimme käytännön esimerkein niiden toimivuudesta asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta.

Käytännön anniskelun ongelmatilanteista opiskelijoilla oli melko vähän kokemusta (kuva 3), he kuitenkin uskovat vastausten perusteella hyötyvänsä tulevaisuudessa koulutuksen antamista tiedoista. He olivat myös keskustelussa mukana, ja miettivät ratkaisuja mm. liian päihtyneen asiakkaan poistamiseen tai anniskelun lopettamiseen. Minulle oli antoisaa jakaa omia ja työtovereitteni kokemuksia alamme tuleville osaajille. Parasta palautetta minulle oli nähdä että, seitsemän opiskelijaa yhdeksästä uskoi varmuudella hyötyvänsä koulutuksesta ja että pystyin antamaan heille uusia eväitä etenkin vastuullisesta anniskelusta.

5 RAVINTOLA-ALAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Hotelli- ja ravintola-ala on erittäin asiakaskeskeistä, asiakkaiden tarpeet pyritään ottamaan huomioon monenlaisilla liikeideoilla. Liikeidealla on keskeinen merkitys yrityksen kustannusrakenteeseen, esimerkiksi ruokaravintolassa työvoimakustannukset ovat suuremmat kuin juoma-seurusteluravintolassa. Ravitsemisalan yritysten perustamiskynnys on varsin matala, varsinkin vain juomapainotteisten ravintoloiden, melko pienen pääomatarpeen vuoksi. Kilpailu alalla on kuitenkin kovaa, yrittäjältä vaaditaan menestyäkseen vankkaa osaamista ja alan tuntemusta. Yrittäjän tulee tuntea myös anniskeluun, elintarvikelakiin ja työturvallisuuslakiin annetut säännökset. (Työvoimaministeriö 2006.) Piirainen määrittelee (2006, 14.) erilaiset anniskelupaikkatyypit ravintoloiksi, pubeiksi, baareiksi tai yökerhoiksi. Näissä anniskelupaikoissa myytävät alkoholijuomat tulee nauttia paikan päällä, anniskelualueella.

5.1 Henkilöstön työllisyysmuutokset

Pähdetilastollisen vuosikirjan (2009) mukaan, suomalaisessa ravintolakentässä on tapahtunut rajuja muutoksia viimeisen vuosikymmenen aikana. Alkoholilaki poisti vuoden 1995 alusta lupapolitiikasta ns. tarveharkinnan, jolla viranomainen oli aiemmin arvioinut ravintolan mahdollista sijoittumista ja elinkelpoisuutta. Ravintoloiden määrä nousi tämän muutoksen myötä merkittävästi. A ja B -luparavintoloita oli Suomessa vuonna 1995 alle neljätuhatta (3 492), vuonna 2008 niitä oli jo lähes kuusi tuhatta (5 964). Henkilöstön kasvu on kehittynyt ravintoloiden määrää hitaammin. Vuonna 1999 ravintola -ala työllisti 16 348 kokoaikaista ja 14 121 osa -aikaista työntekijää. Vastaavat luvut vuodelta 2008 olivat 18 950 kokoaikaista ja 16 745 osa -aikaista. Suurin muutos henkilöstön määrässä on tapahtunut vuokratyövoiman käytössä; vuonna 1999 vuokratyössä oli 201 063 henkilöä ja vuonna 2008 jo 510 057 henkilöä.

Piiraisen mukaan (2006,8.) anniskeluravintoloissa työskentelee henkilöitä, joilla ei ole alan koulutusta. Anniskeluravintoloissa työskentelee myös nk. ekstratyöntekijöitä, he voivat työskennellä samaan aikaan monissa eri anniskeluravintoloissa. Näille henkilöille työnantajan tulisi järjestää perusteellinen perehdytys. Ekstratyöntekijöiden tulisi tuntee viranomaisten antamien anniskelumääräysten lisäksi myös eri työpisteiden omat, ravintolakohtaiset anniskeluohjeet. Ongelmana ja haasteena hyvälle, vastuulliselle perehdytykselle on henkilökunnan suuri vaihtuvuus.

5.2 Anniskeluluvan saamisen edellytykset

Anniskelupaikan sijaintikunnan aluehallintovirasto (AVI) myöntää alkoholijuomien anniskelu- ja vähittäismyyntiluvat. Luvanhaltijan on hakiessaan oltava kaupparekisterissä ja hakijan toimialana tulee olla ravitsemisliiketoiminnan harjoittaminen. Aluehallintovirasto selvittää hakijan luotettavuuden sekä taloudelliset ja ammatilliset edellytykset ennen luvan myöntämistä. Lupa-hakemuksessa täytyy mainita henkilökunnan määrää ja tehtäviä koskeva suunnitelma. Vastaavalta hoitajalta ja hänen sijaiseltaan vaaditaan kirjallinen suostumus tehtävään, heidän täy-

tyy liittää hakemukseen ammattitaitoaan osoittavat asiakirjat. Anniskelupaikan tulee myös täyttää ravitsemisliiketoimintaan säädetyt vaatimukset. Hakemuksessa on oltava tarkat piirustukset anniskelualueen rajaamisesta. Anniskeluluvat myönnettyään aluehallintovirasto valvoo anniskelua, alkoholimainontaa ja muuta myyninedistämistoimintaa koskevien säännösten noudattamista. (Aluehallintovirasto 2010.)

Anniskeluluvan haltijalla on anniskeluluvat saatuaan oltava ammattitaitoinen, koulutuksen saanut henkilökunta vastaamassa anniskelusta. Lupaviranomaiselle on täytynyt myös ilmoittaa henkilökunnan määrää ja tehtäviä koskeva ilmoitus, henkilökunnan vastuulla on huolehtia anniskelualueen valvonnasta ja järjestyksenpidosta. (Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus 2008, 6.)

Samanlaisten säädösten koskiessa koko Suomea kaikki anniskelupaikat ovat samanlaisessa, yhdenvertaisessa asemassa. Käytännön ravintolatyössä lähin ja tutuin valvontaa suorittava viranomainen on alkoholitarkastaja. Valvontaviranomaisten, esimerkiksi alkoholitarkastajien välisessä toiminnassa on varmasti eroja, johtuen viranomaisen persoonallisuudesta ja kokemuksesta. Toimintaperiaatteet ovat kuitenkin kaikille samat ja yhteneväiset. Anniskeluun liittyvät ongelmatkin ovat samankaltaisia koko maassa riippumatta anniskelupaikan sijainnista. Ylintä valvontaa ja alkoholipolitiikkaa suorittaa kulloinenkin hallitus, sen asettamat ohjelmat ja linjaukset vaikuttavat mm. alkoholipolitiikkaan ja sen mukanaan tuomiin ohjeistuksiin. Alkoholipolitiikka on myös valtakunnallinen ja koskee kaikkia anniskelupaikkoja samalla tavalla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004,3 - 8.)

5.3 Viranomaisten rankaisutoimenpiteet

Päihdetilastollisen vuosikirjan (2009) mukaan viranomaisvalvonnalla on käytössään anniskelun valvonnassa monia toimenpiteitä, näitä ovat kirjalliset huomautukset, kirjalliset varoitukset ja määräaikaiset tai lopulliset anniskeluluvan peruuttamiset. Vuoden 1995 alusta tulleen lakiuudistuksen myötä ravintolamäärä Suomessa kasvoi, samalla lisääntyi myös viranomaisten suorittamat toimenpiteet anniskeluluvan haltijoille. Vuonna 1995 kirjallisia huomautuksia annettiin 5 kappaletta, vuonna 2008 niitä kirjattiin jo 304. Kirjallisen varoituksen vuonna 1995 sai 17 anniskelupaikka ja vuonna 2008 varoituksia annettiin jo 276 kappaletta. Määräaikaisia

peruutuksia annettiin vuonna 1995 vain 4 kappaletta, vuonna 2008 niitä annettiin jo 87. Anniskeluluvan lopullisia peruutuksia ei vuonna 1995 annettu yhtään, vuonna 2008 peräti 37 ravintolaa joutui viranomaisvalvonnan seurauksena sulkemaan ovensa.

5.4 Alkoholipoliittiset linjaukset ja toimintatavat

Maaailman terveysjärjestön vuonna 1975 pitämä yleiskokous hyväksyi päätöslauselman, jossa käsiteltiin alkoholinkäytön terveysvaikutuksia eri kulutustasoilla. Tarkastelutavan muutoksessa oivallettiin, että alkoholismiin kohdistuvien toimenpiteiden tulee olla sekä ehkäiseviä että hoitavia. Alkoholipoliittiset kysymykset koskettavat lähes kaikkia julkisen vallan toimialoja. Alkoholiin liittyvät asiat ovat tärkeitä julkisen vallan kysymyksiä niin valtakunnallisesti kuin paikallisestikin. Yhteiskunnassamme päättäjien tulee varmistaa, että kansanterveysnäkökohdat huomioidaan alkoholipolitiikan linjanvedoissa. Kansalaisilla on oikeus arvioida alkoholipolitiikan vaikuttavuutta ja tarkoituksenmukaisuutta, heillä on myös oikeus arvioida koulutus- ja rikosentorjuntapolitiikkaa. Laadukas alkoholipolitiikka perustuu näyttöön, tutkimustyön tuloksilla voidaan osoittaa, mitkä toimintalinjat todennäköisimmin edistävät kansanterveystavoitteiden saavuttamisessa ja mitkä ovat hyödyttömiä ja /tai voimavaroja haaskaavia. Yhtenä alkoholipolitiikan tavoitteena on edistää tutkimustiedon hyödyntämistä käytännön alkoholipolitiikan työvälineeksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 3-8.)

Viranomaisilla on käytettävissään erilaisia keinoja alkoholipolitiikan puitteissa puuttua alkoholin saatavuuteen, käyttöön tai anniskeluun. Kohderyhmänä ovat joko koko väestö, riskiryhmät tai ongelmakäyttäjät. Käytettävissä olevia keinoja ovat mm:

- **saatavuuden säätely,**
esimerkiksi kieltolaki, myyntipaikkojen määrän rajoittaminen ja valtion vähittäismyyntimonopoliverotus- ja hintapolitiikka, alkoholin verotus
- **juomistilanteisiin vaikuttaminen,**
esimerkiksi anniskelua koskevien sääntöjen ja lakien valvonta, anniskelupaikan omaehtoinen kieltä tarjoilla päihtyneille ja alkoholittoman vapaa-ajanvieton ja alkoholittomien tapahtumien edistäminen
- **valistus- ja asennekasvatus,**

esimerkiksi alkoholikasvatus kouluissa, valistuskampanjat ja varoitukset juomapakauksissa

- **alkoholin markkinoinnin säätely,**
mainontakielto ja mainonnan rajoitukset
- **rattijuopumuksen ehkäisy,**
promillerajan laskeminen, kuljettajien satunnaiset puhallukset
- **hoito ja varhainen puuttuminen,**
vertaistuki tai alkoholin omatoiminen hallinta, alkoholiongelmien hoito. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 9-19.)

Vaikuttavuutta varsinkin vahvojen toimintalinjojen (saatavuuden rajoitus, verotus ja valvonta) kansanterveyden kannalta voidaan pitää hyvänä. Toteuttamiskustannukset ovat suhteelliset alhaiset ja toimet kohdistuvat koko väestöön. Valistuskampanjoiden ja alkoholikasvatuksen vaikutukset arvioidaan jäävän vähäisiksi, toimintalinjat ovat myös hintavia toteuttaa. Alkoholikasvatusta pidetään erinomaisena mutta sen vaikutukset väestötasolla ovat vähäisiä ja kustannustehokkuus jää usein heikoksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 9-19.)

Työssäni keskityn ravintolassa tapahtuvaan anniskeluun. Koulutukseni pyrkii antamaan henkilökunnalle työkaluja itse anniskelu- ja juomistilanteeseen. Tutkimusnäyttö juomistilanteisiin vaikuttamista on niukkaa koska aihetta koskevaa tutkimustyötä on ollut vähän. Näyttää kuitenkin siltä, että tällä toimintalinjalla voidaan saada jonkin verran tulosta kohtuullisin kustannuksin. Toimintalinja soveltuu anniskelupaikkojen juomistilanteisiin. Tällä toimintalinjalla ei kuitenkaan ole kovinkaan suurta merkitystä koko kansanterveyden kannalta. Toimintalinjan kohderyhmänä ovat anniskelupaikan henkilöstö ja sitä kautta anniskelupaikan asiakkaat. Monitieteinen tutkimus voi olla keskeisessä asemassa tämänkaltaisten koulutusten järjestämisessä. Vastuu näiden tutkimustulosten jalostamisesta toimivaksi tuotteeksi, eli koulutusten järjestämiseksi käytännön tasolle, kantavat valtion asiantuntijalaitokset ja kansalaisjärjestöt. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 16 -19.)

6 AVAIMIA ANNISKELUHENKILÖKUNNALLE -KOULUTUKSEN MUOTOUTUMINEN

Päihdetilastollisen vuosikirjan (2009) mukaan vuokratyövoiman käyttö on kasvanut ravintola-alalla vauhdilla. Samaan aikaan on lisääntynyt anniskeluvallisten ravintoloiden saamat huomautukset tai määräaikaiset tai lopulliset anniskelulupien menetykset. Mielestäni näillä asioilla on yhteyttä; Avaimia anniskeluhenkilökunnalle koulutuksella pyritään vahvistamaan anniskelijoiden, myös keikkatyöläisten, ammattitaitoa anniskelun ongelmatilanteissa. Alkoholilainsäädännön kertaus on kohdistettu kaikille anniskelutyötä tekeville, mutta eritoten liikkuvaiselle sesonkiväelle. Anniskelutyö on monesti vaativampaa kuin sen ”pitkän” laskemista. Yleinen käsitys ihmisten keskusteluissa tuntuu olevan, että kaljan myyntiin sopii kuka vaan, se on niin helppoa. Tämä asenne vaatii korjausta ja ala imagon nostoa. Koppisen ym. mukaan (2002, 37.) ravintola-alan yrittäjät ovat huolissaan juuri nuorten työntekijöiden heikosta motivaatiosta ja sitoutumisesta työhönsä.

6.1 Anniskelutyön tulevaisuuden visioita

Elinkeinoelämän Keskusliiton (2008.) tekemässä Palvelut 2020 -hankkeessa selvitettiin yksityisten palvelualojen tulevaisuuden näkymiä. Hankkeessa analysoitiin osaamistarpeiden muutoksia seitsemällä toimialalla, mukana olivat ruokapalvelutoimialalta kauppa ja majoitus- ja ravitsemispalvelut. Keskeisiä kysymyksiä hankkeessa olivat mm:

- millaisia ovat palvelut vuonna 2020?
- mitkä muutosvoimat ohjaavat palvelujen kehitystä?
- millaisia tehtäviä syntyy eri toimialoille ja niiden rajapinnoille?
- millaisella koulutuksella tulevaisuuden osaamistarpeisiin voidaan vastata?

Tuloksena saatiin joukko asioita joihin panostamalla jo nyt, olemme vahvoja vuonna 2020.

EK:n mukaan palvelusektorin osuus työllisistä kasvaa jatkuvasti, ammattitaitoisen työvoiman kysyntä kasvaa. Kilpailu osaavasta henkilökunnasta kiristyy kaikissa tehtävissä, tulevaisuudessa tarvitaan entistä parempaa koulutuksen suunnittelua. Palvelujen ja teollisuuden raja on murraksessa, se toisi uudenlaisia palvelujen ja tuotannon kokonaisuuksia. Yksityisen ja julkisen välinen työnjako muuttuu tulevaisuudessa; se luo yksityisille palveluille uusia mahdolli-

suuksia. Yritystoiminnassa toimialojen väliset rajapinnat korostuvat, tulevaisuudessa tarvitaan uudenlaista, innovatiivista palveluosaamista.

Elinkeinoelämän Keskusliiton tutkimus on maalaillut tulevaisuuden haasteita yksityisille palvelualoille. Koulutuksessani pyrin nostamaan ravintola-alan arvostusta, edesspäin ovat ne ajat jolloin kilpailu työntekijöistä on totista. Alan hyvällä imagolla uskon voitavan vaikuttaa tulevaisuuden työntekijöiden halukkuutta alalle. Tutkimuksessa mainittiin myös koulutuksen suunnittelusta; uskon tulevaisuudessa olevan kysyntää pienille, erityisosaamista tai ammattitaitoa vahvistavalle koulutukselle. Sininauhaliitto on tässä asiassa jo kehityksen kärkijoukoissa.

Stakesin paikallistoimijoille tarjoama kehitysvisio korostaa kahta iskusanaa, yhteistyötä ja vastuuta. Ehkäisevä päihdetyö on Stakesin toimijoiden mukaan mm. vastuunottoa ja yhdyshenkilöverkoston vastuuttamista, moniammatillista yhteistyötä sekä yhteisiin tavoitteisiin sitoutumista. (Warpenius 2002, 69.) Toiveeni on, että koulutusten myötä vastuullinen ja eettinen anniskelu tulevat viranomaisohjeiden viereen ja rinnalle jokapäiväiseen anniskelutyöhön.

6.2 Avaimia anniskeluhenkilökunnalle -koulutuksen tavoite

Perehdyn koulutuksen tekemisessä yksilön omaan motivaatioon vastuullisen anniskelun toteutumisessa. Työntekijä on itse vastuussa tekemistään päätöksistä, toki apuna ovat viranomaisohjeet ja yrityksen toimintatavat. Organisaation tuki ja sen taito käyttää yksilöiden kokemuksia ja taitoja nousevat mielestäni onnistuneen koulutuksen ”avaimiksi”. Työni tilaajan, kehittämisspäällikkö Anneli Pienimäen työlleni asettama tavoite oli, että koulutus herättäisi ajattelun aihetta ja keskustelua vastuullisesta anniskelusta ja siihen liittyvästä etiikasta. Uudet toimintamallit tulevat päivittäiseen työhön pikkuhiljaa, maailma muuttuu askel kerrallaan. Toiveeni on, että koulutusten myötä vastuullinen ja eettinen anniskelu tulevat viranomaisohjeiden viereen ja rinnalle jokapäiväiseen anniskelutyöhön.

Avaimia anniskeluhenkilökunnalle -koulutuksella tuodaan vastuullisuus ja eettisyys anniskeluhenkilökunnan uusiksi ajattelu- ja toimintamalleiksi. Tämä uuden luomisen kyky määrittelee organisaation keskeisen kilpailuedun ja arvon ”tietämysyhteiskunnassa”. Tulevaisuudessa kasvun ja innovaation lähteitä ovat työntekijöiden kyvyt ja tietotaito, organisaation rakenteis-

sa oleva tieto sekä asiakas- ja yhteistyösuhteet, joita työntekijät muodostavat sidosryhmiensä kanssa. Osaamispääomalla tarkoitetaan yleisesti yksilön kykyjä vastata annettuun työtehtävään, siis työntekijöiden ja johdon tietoja, taitoja, luovuutta ja kokemusta. Termillä kuvataan myös sitä arvoa, jonka henkilöstö osaamisellaan ja innovatiivisuudellaan tuo organisaatioon ja luo organisaatiossa. Organisaatiossa ydinosaaminen muodostuu pääosin luovan yksilöosaamisen lisäksi työryhmien töiden organisoinnista. Näin luodaan edellytykset osaamisen jakamiseksi. Organisaation on pystyttävä hyödyntämään tämä jäsenten osaaminen ja kyky uuden oppimiseen. Sen on myös pystyttävä muuntamaan nämä koko organisaatiota palvelevaksi pääomaksi. (Rastas, 2001. 17- 18.) Liikkeenharjoittajan myönteinen suhtautuminen henkilökunnan kouluttamiseen on tärkeää, siksi pyrin korostamaan myös liiketaloudellista hyötynäkökulmaa. Asioista keskusteleminen ja yhteistyön merkitys ovat mielestäni tärkeitä arvoja organisaatiolle, yksittäiselle työntekijälle sekä yrittäjälle. Hiljaisen tiedon siirtyminen uusille työntekijöille on myös tärkeää. Hiljainen tieto on Olli Nuutisen mukaan (2008) tietoa, joka ilmenee ihmisen toiminnassa erilaisina tapoina, rutiineina, käytänteinä ja tuntemuksina. Tätä tietoa ei pystytä sanallisesti ilmaisemaan, tieto on intuitiivista, ei sanallista - viestintää. Hiljainen tieto kertyy vain toiminnallisen kokemuksen kautta.

Koulutuksessa ei anneta valmiita ajatus - tai toimintamalleja, vaan anniskeluhenkilökuntaa kannustetaan ajattelemaan omilla aivoillaan. Työelämässä tarvitaan tulevaisuuteen suuntautuvaa ajattelutapaa ja asennetta. Teorian hallinta luo edellytyksiä nähdä asioita kokonaisuuksina ja tehdä oikeita asioita oikeaan aikaan. Kaikkea koulutuksessa saatua tietoa täytyy pystyä soveltamaan käytännössä, asiat olisi hyvä nähdä kokonaisuuksina eikä yksityiskohtina. (Saramies-Kleinberg ym. 1992, 10.)

Koulutuksen tavoitteiden toteutumisesta on vaikea ajatella etukäteen. Ensimmäisen, opiskelijoille vetämäni koulutuksen perusteella olen kuitenkin toiveikas tavoitteitten saavuttamiseen. Opiskelijat kertoivat antamassaan palautteessa, että koulutus antoi heille uutta tietoa ja he pystyivät siirtämään sen antia käytännön työhönsä. Koulutus haastaa uuden pohtimiseen ja vahvistaa jo opittuja tietoja ja taitoja. Koppisen ym.(2002, 37.) muiden mukaan sisäisen yrittäjyyden löytäminen varsinkin nuorten tarjoilijoiden kohdalla on tärkeää. Sisäisellä yrittäjyydellä tarkoitetaan sitä, että työntekijä suhtautuu työhönsä yhtä sitoutuneesti, innostuneesti ja abitteellisesti, kuin jos yritys olisi työntekijän oma. Sisäinen yrittäjyys korostaa sitä että

työntekijä on itse vastuussa oman ammattitaitonsa ja työnsä kehittämisestä. Muutokseen tarvitaan kuitenkin työntekijän omaa halua, oivallusta siitä, että muutos ja uuden oppiminen vie aikaa. Ammatillisen kasvun myötä työ palkitsee tekijänsä.

Tarvitsin koulutuksen tekemiseen tietoa yksilön oppimista ja oppimisprosessista. Oppiminen on monimutkainen prosessi, Puolimatkan (2001, 97- 98.) mielestä yksilö ei voi päättää, mitä hän oppii, hän voi tehdä päätöksiä sen osalta mitä hän opiskelee. Uskomusten ja käsitysten muodostuminen tai asioiden ymmärtäminen ei ole ihmisen vapaasti valittavissa tai ohjattavissa. Oppiminen ei myöskään ole kokonaan yksilön itsensä hallittavissa, oppiminen tapahtuu sivutuotteena tavalla, jota yksilö ei täysin ymmärrä. Yksilön aktiivisuus koulutustilanteessa kohdistuu asian tarkkailemiseen, havainnointiin ja pohtimiseen. Se, mitä yksilö itse asiassa oppii, ei voi kouluttaja eikä koulutettava täysin hallita. Yksilö ei pysty hallitsemaan täysin sitä projektia minkä seurauksena hän oivaltaa uuden asian. Oppiminen tapahtuu huomaamatta, pienin askelin.

6.3 Esitysgrafiikan edut Avaimia anniskeluhenkilökunnalle -koulutuksessa

Tilaaaja halusi koulutusmateriaalin esitysgrafiikkana. Esitysgrafiikalla tehty koulutusaineisto esitetään koulutustilanteessa sähköisessä muodossa diaesityksenä. Esitysgrafiikalle ominaista on tiivis sanallinen ilmaisu ja runsas kuvien käyttö. Esitysgrafiikan etuna on, että aineisto voidaan myös tulostaa, jakaa verkossa ja julkaista www- sivuna. Esitykseen voidaan määritellä myös vuorovaikutusta, ohjelmaan on helppo myös liittää erilaisia tehosteita kuten valokuvia, videoleikkeitä, animaatioita ja äänitehosteita. Käytin koulutusmateriaalini valmistuksessa Microsoft: in PowerPoint- esitysgrafiikkaohjelmaa, tämän ohjelman etuna on sen yhteensopi- vuus muiden Office- ohjelmien kanssa.(Ojala 2004, 5.)

Ryhdyin suunnittelemaan keräämäni aineiston muokkaamista esitysgrafiikaksi saatuaani koulu- tuksen aineiston koostetuksi. Suunnittelin millaisiin asiakokonaisuuksiin voin aineiston jakaa. (Ojala 2004, 6.) Avaimia anniskeluhenkilökunnalle – koulutus sisältäessä monia erilaisia ai- healueita, jaoin osiot aihepiirien perusteella:

- alkoholilainsäädännön,
- vastuullisen anniskelun,

- eettisyyden ja eettisen anniskelun,
- anniskelun ongelmatilanteiden sekä
- tarjoilijoiden käytännön työn esimerkkien osioihin.

Koulutuksen kohderyhmän ja tavoitteiden tunteminen on esitysgrafiikan teossa tärkeää. Haluan pitää koulutukseni innostavana, ihmistä lähellä olevana. Haluan puhua ”oppilaileni” yhdenvertaisena ammattilaisena. Avoin keskustelu ja kokemusten jakaminen on mielestäni tässä parasta antia molemmille osapuolille. Esitysgrafiikan käyttäminen antaa tähän hyvän mahdollisuuden, esitettävät asiat voivat painottua joka esityskerralla hieman eritavalla, riippuen koulutukseen osallistujista. Esitysdiojen teksti koostuu avainsanoista ja lyhyistä virkkeistä (Ojala 2004, 6). Minulla ei ole varsinaisia ”oppilaita”, vaan olemme kaikki samalla viivalla, tiedämme käytännön ongelmat ja haasteet. Näihin yritämme yhdessä löytää uusia toimintamalleja ja vastauksia. Realistisen opetuksen tavoite: auttaa opiskelijaa rakentamaan niitä merkityksiä jotka auttavat häntä käytännössä, tuntui loistavalta tavoitteelta. Aloitan koulutukseni tutusta aiheesta siirtyen vastuullisuuden kautta mielestäni vaikeimpaan asiaan, eli eettisyyden huomiointiin anniskelussa. Eettisyyttä käsittelevän osion jälkeen palaan taas tarjoilijan työn tumpiin asioihin eli anniskelun ongelmiin ja anniskelun haastavien tilanteiden käytännön esimerkkeihin.

Käyttämässäni realistisessa opetuksessa tarkoituksena on saada oppilas ymmärtämään asia niin kuin se on todellisuudessa ja sen tulee aktivoida oppilasta älyllisesti. Kasvatustieteen professori Puolimatkan mielestä (2002, 292 - 293.) on olemassa monia tapoja aktivoida oppilasta älyllisesti, opettajan onkin etsittävä kuhunkin tilanteeseen sopiva menetelmä ja lähestymistapa. Menetelmien tulisi olla yhtä joustavia kuin itse todellisuus ja käytäntö. Realistinen opetus edellyttää sekä asiantuntemusta että oppilaintuntemusta. Opettajan on tunnettava sekä oppilaan käsitysmaailma että oikea käsitys asiasta. Opettajan on hallittava myös tietous siitä, mitkä ovat asian ymmärtämisen kannalta perustavimmat ja yksinkertaisimmat käsitykset. Näiden tietojen varaan hän voi rakentaa kehittyneempiä ja monimutkaisempia käsityksiä. Opetuksessa on edettävä yksinkertaisimmista perusasioista monimutkaisempiin ja kehittyneempiin käsityksiin. Tarkoituksena on auttaa oppilasta asian syvällisempään ymmärtämiseen, ei pelkästään sen ulkolukuun. Puolimatkan mukaan realistisen opetuksen tavoitteena on

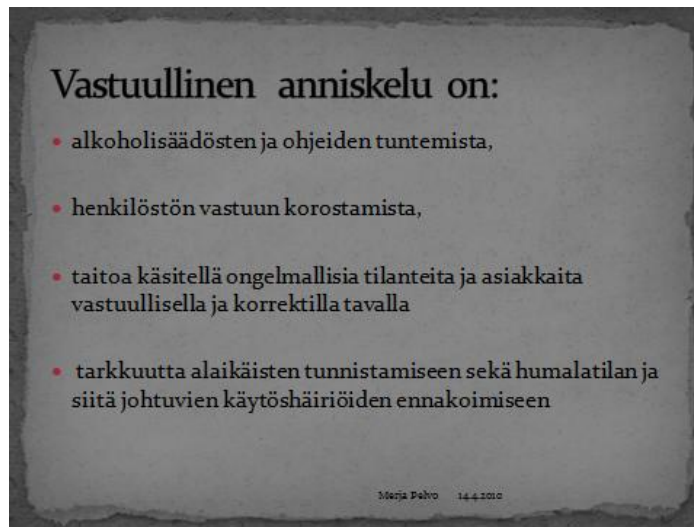
myös auttaa yksilöä rakentamaan niitä merkityksiä, jotka vastaavat todellisuutta ja auttavat häntä toimimaan menestyksellisesti käytännössä.

Valmiiden diarakenteiden käyttäminen esityksen teossa on järkevää, niiden avulla esityksestä tulee selkeää (kuva 5). Myös muutoksien tekeminen, on valmiin diarakenteen käytön etuna, esimerkiksi ulkoasua voidaan muokata yhtäaikaaisesti kaikkiin esityksessä oleviin dioihin. Hyvän diaesityksen vaatimuksia muokattavuuden ja asiakokonaisuuden lisäksi ovat:

- esitys ei sisällä liian paljon dioja,
- dioissa on maksimissaan 10 riviä tekstiä/dia ja tekstin tulee aktivoitua yleisöä
- käytetty fonttikoko on tarpeeksi suurta ja helppolukuista (kuva 6),
- tehostekeinojen käytössä on oltava varovainen, ettei tehoste hukuta itse asiaa ja
- esityksen ulkoasu on yhtenäinen ja tarkoituksenmukainen. (Ojala 2004, 6.)



KUVA 5. Avaimia anniskeluhenkilökunnalle – koulutuksen otsikkodia



KUVA 6. Esimerkki dian rakenteesta

Kuten aikaisemmin jo olen todennut, pyrin kouluttajana olemaan koulutettavien kanssa tasavertainen anniskelutyöntekijä. Usko vahvuuteni olevan juuri siinä, että tunnen alan toimintaympäristön omakohtaisesti. Olen kuitenkin kouluttajan roolissa ja vastuullani on koulutuksen sisällön jakaminen kuulijoille.

Kouluttaja tarvitsee:

- koulutuksen sisällön hallintaa,
- kouluttajan roolin omaksumista, siihen vaikuttavat kouluttajan etiikka ja persoona sekä esiintymistaito
- koulutuksen suunnittelun taitoa,
- ryhmän hallinnan taitoa,
- opetustaitoa, joka on näkemystä ja tietoa koulutuksen asiasisällöstä sekä
- kaiken pohjana olevaa näkemystä ihmisestä ja elämästä. (Saramies-Kleinberg ym, 1992. 4.)

Itse diaesitys kannattaa rakentaa siten, että tekstin pääkohdat tulevat näytölle hiirtä napsauttamalla, yleisön mielenkiinto ei kohdistu tällöin koko tekstikokonaisuuden lukemiseen vaan he seuraavat esiintyjän puhetta. Valmis diaesitys kannattaa testata huolellisesti, testauksessa selviää diojen vaatima esitys aika. Koulutuspaikalle mentäessä on hyvä varautua myös tekniisiin ongelmiin, diaesitys kannattaa tallentaa myös html- muodossa ja sijoittaa tiedosto koulut-

tajan käytössä oleville Internet- sivuille. Esitys on silloin mahdollista viedä läpi vaikka koulutustilaan ei olisi asennettu PowerPoint- ohjelmistoa. Internet-yhteydenkin puuttuessa diaesitys kannattaa tallentaa vielä cd- levykkeelle.(Ojala, 2004. 6-8.)

6.4 Koulutuksen avainkohdat

Alaikäisten kanssa kinaaminen ja papereiden penääminen ovat tuttua puuhaa tarjoiluhenkilökunnalle. Vähäisen henkilökunnan määrästä johtuva turvattomuus ja monenmoiset ongelmatilanteet ovat henkilökunnalle lähes jokapäiväisiä huolen aiheita. Koulutuksessani pyrin vahvistamaan henkilökunnan luottamusta omaan ammattitaitoonsa ja esimerkein antaa toimintamalleja erilaisiin ongelmatilanteisiin mm kielteisiin tilanteisiin. Ravintolassa tapahtuvaan anniskeluun liittyy toki muitakin ongelmia kuin alaikäiset ja fyysisen väkivallan uhka. Nämä ovat kuitenkin ongelmista suurimmat, jos nämä asiat saadaan edes hieman paremmalle tolalle, on saavutettu jo paljon. Anniskelulainsäädännön hyvä tunteminen ja noudattaminen ovat kuitenkin kaiken pohja ja perusta tarjoilijan työhön. Annan myös tietoa eri viranomaistahoista, jotka mahdollisesti voivat olla anniskeluhenkilökunnan apuna tai tukena.

6.4.1 Anniskelulainsäädännön avaimet

Tilaajan toivomuksesta kertaan alkoholilainsäädännön tärkeimpiä lakeja ja säädöksiä. Muistutan ravintolan vastuusta asiakkaistaan, myös vastuun ulottumisesta ravintolan ulkopuolelle saakka. Työntekijän vastuu anniskelussa onkin koulutuksen tärkein osa. Hyvä, toimiva yhteistyö ja sovitut yhteiset toimintamallit helpottavat kaikkien työtä. Tiedotus esimerkiksi työvuorojen vaihtuessa on tärkeää, vuoroon astuja tietää asiakkaiden ”tilanteen” ja osaa tehdä omat anniskeluratkaisunsa ajan tasaisesti. Koulutukseni tarkoitus on helpottaa työntekijöiden työtä mutta samalla lisätä asiakkaiden viihtyvyyttä ja turvallisuuden tunnetta. Kyselyni mukaan opiskelijat hallitsevat hyvin anniskelulainsäädännön ohjeet. Koulutuksen jälkeen kuitenkin kuusi opiskelijaa yhdeksästä piti alkoholilainsäädännön kertausta tarpeellisena. Keskeisten määräysten ja ohjeiden kertaus Avaimia anniskeluhenkilökunnalle - koulutuksessa antaa varmuutta ja luottamusta omiin päätöksiin.

6.4.2 Vastuullisen anniskelun avaimet

Vastuullinen anniskelu tarkoittaa Piiraisen mukaan (2006.18.) henkilöstön vastuun korostamista. Vastuullinen anniskelu on myös alkoholisäädösten ja ohjeiden tuntemista, taitoa käsitellä ongelmallisia tilanteita ja asiakkaita korrektilla ja vastuullisella tavalla. Se on myös tarkkuutta alaikäisten ja humalatilann tunnistamiseen. Vastuullinen anniskelija ennakoii myös humalatilasta johtuvia häiriöitä. Keskeisin tekijä vastuullisen anniskelun toteutumiseen on henkilökunnan tietous omista velvollisuuksista. Tässä avainasemassa ovat koulutukset. Tieto omista velvollisuuksista toimintamalleineen, antaa työntekijälle itsetuottamusta ja uskallusta vallan käyttöön. Vastuullisen anniskelun koulutuksissa tulisi opetella käyttäytymismalleja haastavia asiakaspalvelutilanteita varten.

Osa tarjoilijoista on tietoisia juomisen sääntelyn tarpeista ja ammattiinsa liittyvistä riskeistä. Ajoittain he myös pyrkivät ehkäisemään haittoja ammattiarjessaan. Tutkimuksista tullut pääviesti kertoo kuitenkin, että vastuullisessa anniskelussa on runsaasti kehittämisen varaa. Varhaiset projektit vastuullisen anniskelun vaikuttavuuteen osoittivat, että tarjoiluhenkilökunnalle suunnatulla koulutuksella voidaan vähentää esimerkiksi humalaisille myyntiä. Vastuullisen anniskelun koulutus vaikuttaa tarjoilijan käyttäytymiseen, mikäli omavalvonnalla on talon johdon vankka tuki ja jos samalla anniskelupaikkaan kohdistetaan viranomaisvalvontaa ja mahdollisia sanktioita. (Warpenius ym, 2008. 139 -141)

Könnölän & Rinteen mukaan (2001, 11- 13.) kuluttajat haluavat yhä enemmän tietää yrityksen tuotteiden ja itse yrityksen vaikutuksista yhteiskuntaan ja ympäristöön. Yhteiskunnallinen vastuunotto onkin yhä enemmän siirtymässä yritysten vastuulle. Vastuunotto voi tarjota uusia eväitä liiketoiminnan kasvattamiseen ja riskien hallintaan. Yrityksillä on jatkuvasti kasvava rooli yhteiskunnassamme, vastuullisesti toimiva yritys voi käyttää noudattamaansa linjaa strategisena voimavarana. Myös työntekijöiden saatavuuden osalta vastuullinen yritys on etulyöntiasemassa, työnhakijat ovat kiinnostuneita työtehtävistä, joissa on huomioitu hänen tärkeäksi kokemiaan arvoja. Vastuullisesti toimivat yritykset osaavat vuorovaikutuksen sidoryhmiensä kanssa. Tämä antaa yritykselle etulyöntiaseman, ne toimivat kilpailijoitaan nopeammin, ne löytävät uusia mahdollisuuksia ja välttävät virheitä. Säännöllinen vuorovaikutus

esimerkiksi viranomaisten kanssa auttaa ymmärtämään eri toimintatapoja, yritys saa myös jatkuvasti tietoa siitä, mitä muut yritykseltä odottavat.

Kaikille yrityksille vastuullinen liiketoiminta vaatii uusien toimintamallien omaksumista esimerkiksi tuotesuunnittelussa, markkinoinnissa ja henkilöstöjohtamisessa. Uusien vastuullista liiketoimintaa tukevien ideoiden avulla yritys saa hyväksyntää ja erottuu kilpailijoistaan myönteisesti, se voi esimerkiksi tavoitella tiettyä asiakaskuntaa huolehtimalla että yrityksen toiminta tukee asiakkaalle tärkeitä asioita. Ravintola-alalla vastuullisuutta voisi hyödyntää monella tavalla, esimerkiksi perheen ympärille rakennettujen palvelupakettien muodossa. Sidosryhmi- en edut kannattaa huomioida voitontavoittelunkin vuoksi. Tänä päivänä myös sijoittajat ovat kiinnostuneita vastuullisesti toimivista ja siten myös taloudellisesti menestyvistä yrityksistä. Yritys voi myös osoittaa monin tavoin että se kantaa vastuunsa yhteiskunnan toiminnasta, lakeja noudattamalla ja verot maksamalla se toimii yhteiskunnan asettamien tavoitteiden mukaisesti. Könnölä & Rinne(2001, 11- 13.)

Ravintola voi olla suotuisa ympäristö runsaan alkoholin käytön omaksumiseen. Vaikka ravintoloiden alkoholin kokonaisymyynnin osuus vuonna 2006 oli vain 15 prosenttia, voidaan ravintoloiden merkitystä alkoholihaittojen ehkäisyssä pitää suurempana kuin mitä voisi myyntiosuuksia katsomalla päätellä. Anniskelupaikan vastuurooliin on viitattu käsitteellä ”Vastuullinen anniskelu”, käsite korostaa henkilökunnan tieto-, taito- ja kokemustason merkitystä ja yrittäjän aktiivista osuutta ravintolajuomisen haittojen ehkäisyssä. Vastuullisessa anniskelussa ei olekaan kyse pelkästään tarjoilijoiden taidoista ja tietämyksestä, vaan siitä miten vahva motiivi heillä on ryhtyä haastavaan tehtävään asiakkaiden humalatilaa ja käyttäytymisen säätelijänä. Viranomaisvalvonta ja mahdolliset sanktiot toimivat oleellisina kannustimina, ne vaikuttavat myös ravintolan johdon ja omistajien asenteisiin.(Warpenius ym, 2008. 139 -141)

Piiraisen opinnäytetyössä käsitellään anniskelun omavalvontaa tarjoilijan näkökulmasta. Työssä haastatellut ravintolatyöntekijät kertoivat haluavansa lisää tietoutta omasta vastuustaan sekä velvollisuuksistaan alkoholihaittojen ehkäisyssä. ”Työnantajan erittäin vahva painostus lisämyynnin tekemiseen tekee liika-anniskelusta hyväksyttävämpää.” (Piirainen 2006, 48.)

6.4.3 Etiikan ja eettisen anniskelun avainnippu

Asiakkaat ovat viettämässä ravintolassa hauskaa vapaa-aikaansa. Lapsiperheiden onnistuneen ravintolakäynnin takaaminen esimerkiksi laskettelukeskuksessa on yksi koulutukseni ”tähtiajatus”. Lapsiperheet täytyy huomioida erityisesti, eettinen ajattelu vanhempien alkoholin käytön suhteen toivottavasti poikii koulutuksissa hyviä keskusteluita. Mietimme yhdessä mm. voiko anniskelusta kieltäytyä eettisten syiden perusteella ja jos voi, millaisissa tilanteissa eettiset asiat nousevat pinnalle. Eettisiä asioita käsittelemme aivan alkeista alkaen, miten yksilölle muodostuu oma eettinen näkemys ja millainen voisi olla ravintolatyöntekijän ammattietiikka. Koppisen ym. mukaan (2002,17) ravintola-alan keskeisin eettinen haaste on kehittää yritysten palvelukulttuuria siten, että tasapainossa ovat asiakkaiden tarpeet, toiminnan tuloksellisuus ja henkilöstön hyvinvointi.

Etiikka- sanan alkuperä juontuu kreikankielisestä sanoista ethikos ja etbos. Ethikos tarkoittaa siveellistä luonteen ja mielen laatua ja etbos yhteisesti omaksuttua tapaa tai käytäntöä. Hieman samankaltainen merkitys on sanalla moraalili, latinaksi mos. Moraalilla tarkoitetaan ihmisen käsityksiä oikeasta ja väärästä. Etiikka on oma tieteenalansa, oppi, joka tutkii oikeaa ja väärää koskevia käsityksiä. Etiikka käsitystä käytetään myös sellaisiin moraalikäsityksiin joista yksilö on tietoinen ja joihin hän on sitoutunut. Etiikka tarkoittaa myös reflektoitua eli pohdittua näkemystä oikeasta ja väärästä. (Juujärvi, 2007. 13.)

Airaksisen (1991.20.) mukaan ammattietiikan tarkoitus on ymmärtää ammattien asemaa ja tehtäviä yhteiskunnassa koska ammatit määräävät osaltaan yksilön päätöksiä. Ammattietiikan tehtävänä on hahmottaa oikeudenmukainen ammattirakenteen malli, tämä malli takaa sen, ettei yksilö joudu ristiriitaan omien aatteidensa ja ammattinsa vaatimusten välillä. Eri ammateissa ongelmat ovat yksityiskohdiltaan erilaisia, siksi yleistä mallia on tarkennettava alakohdittaisesti. Tämä tehtävä kuuluu kunkin ammattiryhmän omiin velvollisuuksiin, ammattilaisen on huolehdittava oman työympäristönsä kehittämisestä hyväksi ja oikeudenmukaiseksi.

Ihmisen tunnistessa moraalisen ongelman hänen on päätettävä mikä eri toimintavaihtoehtoista on oikein. Ajatteluprosessia ennen päätöksentekoa kutsutaan moraalis-eettiseksi ongelmanratkaisuksi. Tämä prosessi sisältää eri vaihtoehtojen pohdintaa, huolellista analyysia ja

vertailua. Toisinaan ongelma ratkaistaan oman intuitiivisen ajattelun pohjalta, toisinaan taas pohditaan perusteellisesti. Eettisille ongelmille ei ole itsestään selvää oikeaa vastausta, siksi ammattilainen joutuu pohtimaan eri vaihtoehtojen välillä. Ammattieettisessä ongelmanratkaisussa ammattilaisen henkilökohtaiset arvot ja moraalikäsitteet kietoutuvat ammattieettisiin arvoihin ja periaatteisiin. (Juujärvi, 2007. 24 -26.)

Juujärven mielestä (2007.27.) eettinen motivaatio on motivoitumista oikeaksi katsomansa ratkaisun mukaan. Ammattilainen on silloin sitoutunut eettiseen päämäärään ja tuntee olevansa henkilökohtaisesti vastuussa tilanteen eettisistä seurauksista. Eettisen motivaation päämääränä on saada ihminen valitsemaan keskenään kilpailevista arvoista ja ihanteista moraalista päämäärää palvelevat arvot ja ihanteet.

Eettisen herkkyyden, eettisen päätöksenteon ja motivaation lisäksi ammattilainen tarvitsee toimeenpanotaitoa. Ilman tätä taitoa eettinen toiminta ei johda toivottuun lopputulokseen. Toimeenpanotaito vaatii kykyä ja rohkeutta toimia moraalisten periaatteiden mukaisesti jopa paineen alla, muita ammattilaiselle tärkeitä ominaisuuksia ovat päättäväisyys ja tahdonlujuus. Ongelmanratkaisussa toimeenpanotaito ei yksin riittäisi, vakaumusta ja rohkeutta voidaan käyttää myös epäeettisiin tai rikollisiin toimiin. Siksi toimeenpanotaito tarvitsee aina lähtökohdaksi aina eettistä herkkyyttä, moraalisia periaatteita ja motivaatiota. Toimeenpanotaitoon liittyy ammatillisessa toiminnassa taito perustella valintojaan toisille, ajaa oikeana pitämäänsä asiaa ja toimia rakentavasti erimielisyystilanteissa. (Juujärvi, 2007.29)

Eettisiä ajattelunaiheita on itselleni syntynyt joitain kertoja; nämä ”omantunnon” kysymykset ovat liittyneet siihen että alkoholilainsäädännön mukaan voisin jatkaa anniskelua. Jatkanko vielä anniskelua vanhemmille, joilla on pienet lapset pyörimässä pubin lattialla? Miten suhtaudun vanhaan mieheen, jolla on siipeilijärinki ympärillä ja vanhus maksaa koko lystin? Meneekö yhdessä illassa vanhan miehen koko eläke? Esimerkiksi tämänkaltaisista käytännön tilanteista haluan keskustella koulutuksessani, jaamme kokemuksiamme ja pohdimme yhdessä mahdollisia toimintatapoja. Rohkaisen koulutuksessani tarjoilijoita pohtimaan omia eettisiä ratkaisumallejaan ja ottamaan niitä käyttöön anniskelutyössä.

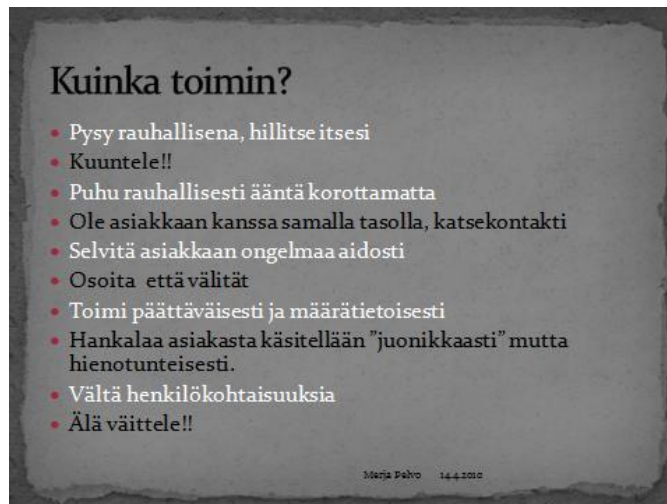
Koulutukseni pyrkii antamaan henkilökunnalle työkaluja itse anniskelu- ja juomistilanteeseen. Tutkimusnäyttö juomistilanteisiin vaikuttamista on niukkaa, koska aihetta koskevaa tutkimustyötä on ollut vähän. Näyttää kuitenkin siltä, että tällä toimintalinjalla voidaan saada jonkin verran tulosta kohtuullisin kustannuksin. Toimintalinja soveltuu anniskelupaikkojen juomistilanteisiin. Tällä toimintalinjalla ei valitettavasti ole kovinkaan suurta merkitystä koko kansanterveyden kannalta. Toimintalinjan kohderyhmänä on anniskelupaikan henkilöstö. Moniteinen tutkimus voi olla keskeisessä asemassa kansanterveyden edistämässä, on tarpeen edistää tieteen ja politiikan yhteyksiä uudenaikaisilla lähestymistavoilla. Vastuu näiden tutkimustulosten jalostamisesta toimivaksi politiikaksi kantavat valtion asiantuntijalaitokset ja kansalaisjärjestöt. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2004, 16 -19.)

6.4.4 Anniskelun lukkoja eli ongelmatilanteita ja avaimia niihin

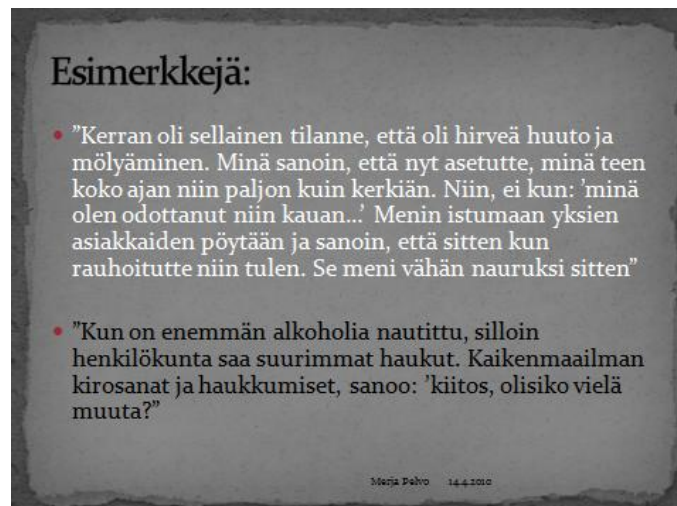
Alaikäiset ovat yksi anniskeluravintoloiden suurimmista ongelmista. Ulkonäön perusteella on vaikeaa arvioida asiakkaan ikää. Iän tarkistamista vaikeuttaa myös kiire ja ryhmänä saapuvat asiakkaat. (Piirainen 2006, 18.) Koska asiakkaan on pyydettäessä todistettava ikänsä (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2008.) Avaimia anniskeluhenkilökunnalle -koulutuksessa rohkaistaan anniskelijoita rohkeasti pyytämään henkilötodistusta asiakkaan iän varmistamiseksi.

Henkilökunta kokee suurimmaksi ongelmaksi fyysisen väkivallan jatkuvan uhkan. Tämä korostuu erityisesti silloin kun työntekijä joutuu olemaan työvuorossa yksin. Tappelevien asiakkaiden välit on pakko mennä selvittämään. Työturvallisuus kasvaa onnistuneiden vuorovaikutustilanteiden ansiosta, ja tuo varmuutta oman ammattitaidon suhteen. Hankaluutta aiheuttavien tilanteiden ennakointi ja etukäteen niihin varautuminen lisää psyykkistä turvallisuutta. (Piirainen 2006, 18.24.)

Kyselyssäni opiskelijat pitivät tarjoilijan kokemaksi ongelmaksi juuri hankalan asiakkaan. Avaimia anniskeluhenkilökunnalle -koulutus tarjoaa hankalan tai uhkaavan asiakkaan kohtaamiseen lyhyitä, selkeitä neuvoja tai toimintaohjeita (kuva 7). Avaimia anniskeluhenkilökunnalle -koulutus käsittelee anniskelun ongelmatilanteita antamalla toimintaohjeita ja kokeiden tarjoilijoiden käytännön esimerkkejä tavoista käsitellä asiakkaita (kuva 8).



KUVA 7. Avaimia hankaliin anniskelutilanteisiin



KUVA 8. Kokoneiden tarjoilijoiden kertomaa

Mahdollisia ongelmatilanteita varten on oltava toimintaohjeet. Poliisi tekee mielellään yhteistyötä anniskeluravintoloiden kanssa. Yhteistyöllä poliisin kanssa on ennaltaehkäisevä vaikutus. Yhteistyö poliisin kanssa voi auttaa ravintolan turvajärjestelyissä. Häiriötilanteissa yhteistyö poliisin kanssa on erityisen tärkeää. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinninlaitos 2009.) Avaimia anniskeluhenkilökunnalle - koulutus kannustaa ravintolaa yhteistyöhön poliisin kanssa, poliisia voi pyytää vierailemaan ravintolassa muutenkin kun vasta ongelmatilanteessa. Ravintolaa kannustetaan ottamaan käyttöönsä anniskelun omavalvonta. Piiraisen mukaan (2006, 23) anniskelun omavalvonnalla voidaan vähentää alkoholin käytöstä aiheutuvia haittoja ja häiriöitä.

Kyselyssäni tarjoilijaopiskelijat mainitsivat tarjoilijan työssä hankalaksi asiaksi tunnistaa liian päähtynyt asiakas. Avaimia anniskeluhenkilökunnalle - koulutuksella pohditaan keinoja ja tapoja tunnistaa asiakkaan humalatilaa. Koulutuksessa pohditaan myös mitä vaihtoehtoja asiakkaalle voi tarjota ravintolasta poistamisen lisäksi, humalatilaa laskemiseksi. Kahvikupponen tai ruokailu voi tasoittaa liian vauhdikkaaksi käynnyttä asiakasta. Asiakkaan kanssa voi yhteistuumiin myös sopia esimerkiksi tunnin tauosta alkoholijuoman nauttimisessa.

7 POHDINTOJA

Työssäni olen tehnyt koulutusmateriaalin, työelämälähtöinen tehtäväni oli haastava ja antoisa. Aihevalintani oli onnistunut ja työtä on ollut mielenkiintoista tehdä. Aiheesta on tullut minulle melkein missio. Joitain ”aallonpohjia” olen työni etenemisessä kokenut, mutta niistä yli päästyäni työnteko on taas maistunut. Ajankäyttö on ollut toisinaan ongelmana, vaikka tilaajan antaman aikataulun pitäminen ei ole niitä tuottanutkaan. Itselleni laatimani aikataulut ovat monesti pettäneet, tämä johtuu siitä että olen tehnyt opinnäytetyöni oman työni ohessa. Palkkatyö verotti voimavaroja, ja itselleni laatimat aikataulut eivät aina olleet realistisia toteuttaa.

Olen ollut tehtäväni yhteydessä moniin ehkäisevän päihdetyön tahoihin ja minut ravintolatyöntekijänä on otettu erittäin hyvin vastaan. Yhteistyö eri ammattilaisten välillä on mielestäni uusien käytäntöjen luomisessa välttämätöntä, erilaiset näkökulmat luovat uutta. Olen saanut perehtyä minulle aivan uuteen maailmaan. Utelias luonteeni on saanut paljon uutta tutkittavaa.

Tämänkaltaiselle koulutukselle tuntuu olevan tosiaan tarvetta. Olen saanut paljon kannustusta ja kehittävästä kritiikkiä työni eri vaiheissa. Työni tilaaja antoi haastetta työtä tilatessaan; teimme koulutusmateriaali ja ryhdyi sitä sitten kouluttamaan. Olenkin tehnyt esitysgrafiikan minulle sopivaksi, vaikka en tiedä tulenko sitä koskaan kaupallisesti vetämään. Jonkinlainen näkökulma esitysgrafiikkaan oli otettava ja omaan suuhun sopiva teksti ja tyyli luonnistuivat helpoiten.

Koko työni tekemisen ajan olen pohtinut työni mahdollista markkinointia. Vaikka työni koetaan alalle tärkeäksi, löytyykö sille oikeita ostajia? En vielä tiedä, millaiset resurssit tilaajallani olisi panostaa markkinointiin. Koulutuksen kohderyhmä on kuitenkin laaja, ja mielestäni tuotteellani voisi olla menestyksen mahdollisuuksia. Olen tullut siihen päätelmään että koulutukseni markkinoimissa on otettava ”suuremmat voimat” käyttöön. Valtiovallan osuus koulutuksen järjestämisissä tulisi olla näkyvä, yhtenä alkoholipolitiikan tavoitteena on edistää tutkimustiedon hyödyntämistä käytännön alkoholipolitiikan työvälineeksi. Silloin koulutuksen kustannukset eivät kokonaan jäisi yrittäjien vastuulle. Yrittäjät saattavat ensi kuulemalta ajatella että koulutuksella vähennetään myyntiä. Yrityksen imagolle vastuullinen ja eettiset näkemykset huomioiva anniskelu voi pitkässä juoksussa tuoda lisää uutta asiakaskuntaa. Koulutuksen ostamisen kynnyks pitäisi tehdä matalaksi ja koulutuksen hyötyjä tulisi perustella markkinoinnissa.

Alan arvostuksen nostamisessa koulutuksellani voisi olla merkitystä. Satunnaiset keikkatyöntekijät ja alan opiskelijat huomaisivat, ettei anniskelutyö ole pelkkää kaljan laskemista. He saisivat tietoa tarjoilutyön monista ”hiljaisista” vaatimuksista. Tarjoilijan täytyy olla monitaituri, rooleja löytyy kuuntelijasta komentelijaan. Tämä tieto nostaisi myös mielestäni myös ammattikoulutuksen jo saaneen henkilökunnan arvostusta. Me olemme hyviä, tärkeitä ja tähän työhön ei pysty kuka tahansa. Kaikki työhön liittyvät velvoitteet eivät aina ole helppoja toteuttaa. Työni yksi tarkoitus on patistaa ”epäpätevää” anniskeluhenkilökuntaa koulutukseen, monesti alalla toimii työntekijöitä jotka ovat suorittaneet pelkän anniskelupassin. Tällä passilla ei kuitenkaan vielä tehdä alan ammattilaisia, vaikka he anniskelutyössä voivat toimiakin.

Työni tulosten luotettavuutta tarkasteltaessa tutkimusryhmän koko ja tutkimustapa nousevat esille. Olisinko saanut tutkimuksesta enemmän, jos olisin tutkinut asioita haastatteleamalla opiskelijoita. Olisiko kyselyä sittenkin pitänyt toteuttaa laajemmalle ryhmälle? Yritykseni suorittaa kyselyä Amk:n opiskelijoille verkon välityksellä, osoitti tutkimustavan suorittamisella olevan merkitystä. Verkkokyselyillä saadaan mielestäni melko alhainen vastausprosentti. Työni tulokset ovat kuitenkin suuntaa antavia, samansuuntaisiin tuloksiin voitaisiin mielestäni päästä muissakin alan oppilaitoksissa.

Koulutuksen yksi välillinen kohderyhmä ovat asiakkaat. Koulutuksen saaneen henkilökunnan myötä he huomaavat turvallisuuden ja viihtyvyyden lisääntymisen anniskelupaikoissa. Alkoholittomien juomien lisääminen valikoimiin, lapsiperheiden parempi huomioiminen ja häiriötilanteisiin puuttuminen jo varhaisessa vaiheessa ovat esimerkkejä näistä työkaluista. Tulevaisuudessa haluan nähdä vastuullisen ja eettisen anniskelun olevan työpaikan kunnia-asia. Työntekijät ovat ammattitaitoisia ja ylpeitä osaamisestaan ja heille annetaan mahdollisuus toteuttaa anniskelua myös omien periaatteidensa mukaisesti.

LÄHTEET

Airaksinen, Timo. 1991. Ammattien ja ansaitsemisen etiikka. Helsinki: Yliopistopaino.

Aluehallintovirasto. Alkoholihallinto Itä- Suomi. Viraston verkkosivusto.

<http://www.avi.fi/fi/virastot/itasuomenavi/Alkoholihallinto/Sivut/default.aspx> www- dokumentti. Päivitetty 16.4.2010. Luettu 24.4.2010.

Elinkeinoelämän Keskusliitto. 2008. Palvelut 2020-hanke.

http://www.ek.fi/ek_suomeksi/osaaminen/tulevaisuuden_osaamistarpeet/palvelut2020/index.php. www- dokumentti. Päivitetty 13.5.2008. Luettu 29.09.2008..

Hemmi, Marja. 2008. Avec, asiakaspalvelua ravintolassa. Helsinki: WSOY oppimateriaalit.

Hirsjärvi, Sirkka, Hurme, Helena. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hyttinen, K. Nina. 2005. Pieni askel yhdelle ravintolalle, suuri kaupungille. Järvenpään Ravintolaprojektin toteutus- ja vaikuttavuusarviointi. Diakonia ammattikorkeakoulu. Helsinki: Multiprint Oy.

Juujärvi, Soile ym. 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Tammi: Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Karlsson, Thomas, Raitasalo, Kirsimarja, Warpenius, Katariina. 2008. Yhteiskuntapolitiikka. Raportti: ”Onks henkkareita?” Ikärajakontrolli alkoholin vähittäismyynnissä. Stakes.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyöpakki. 2010.

<http://193.167.122.14/Opari/ontTukiTarkoitus.aspx> . www- dokumentti. Ei Päivitystietoja. Luettu 20.1.2010.

Koppinen, Sirpa, Kumpulainen, Erja, Lehto, Mika, Manninen, Laura, Mustonen, Pekka, Niskanen, Nina, Pettilä, Laura, Salmi, Katri, Viitala, Mira. 2002. Peti & safka. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Könnölä, Totti, Rinne, Pasi. 2001. Elinehtona eettisyys. Vastuullinen liiketoiminta kilpailuena. Helsinki: Kauppakaari.

Leino, Merja. Opettaja. Savonlinnan ammatti- ja aikuisopisto. Haastattelu 9.6.2009.

Naukkarinen, Tiina. 2007. Emotiaalinen työ tarjoilijan työssä. Pro gradu- tutkielma. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalipsykologian laitos. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Kuopio: Kuopion yliopisto

Nuutinen, Olli, 2008. Jyväskylän yliopisto. Verkkosivusto. Hiljainen tieto. Käsitteen alkuperä ja nykykäyttö. <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/hiljainen-tieto> www- dokumentti. Päivitetty 15.8.2008. Luettu 25.4.2010.

Ojala, Alice. PowerPoint 2003 esitysgraafikka.2004. Docendo Finland Oy. Saarijärvi: Saarijärven offset Oy.

Opetusministeriö. Hotelli- ja ravintola- alan perustutkinto.

http://www.opintoluotsi.fi/fiFI/koulutusalat_ja_ammait/opetusohjelma.aspx?StudyProgrammeId=5878b283-bf02-491f-a97b-101d0755e21e www- dokumentti. Päivitetty 2.6.2009.

Luettu 9.6.2009.

Piirainen, Anu. Alkoholin anniskelun omavalvonta tarjoilijan näkökulmasta. Opinnäytetyö. 2006. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu.

Puolimatka, Tapio. 2001. Opetuksen teoria. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Rastas, Taru, Einola-Pekkinen, Virpi. 2001. Arvoa aineettomasta pääomasta. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Tampere: Tammer - Paino.

Salmi, Virpi. Me Naiset. Terveiset Leviltä! 2.4.2009. 28 - 31.

Saramies- Kleinberg, Arja, Palin, Eva, Rautakoura, Raikku. 1992. Kouluttajan opas. TVO. Askon Paino Oy.

Sininauhaliitto. Järjestön kotisivut.

<http://www.sininauhaliitto.fi/ajankohtaista/> www-dokumentti. Päivitetty 11.5.2009. Luettu 5.11.2009.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2004. Alkoholipolitiikan kuluttajaopas.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus. 2008. Alkoholiasiat ravintolassa

Stakes.2006. Laatutähteä tavoittelemassa. Ehkäisevän päihdetyön laatukriteerit. Aineiston verkkoversio. http://neuvoa-antavat.stakes.fi/NR/rdonlyres/EC80AF22-E280-498B-A05B-B1839EA118DF/0/laatutahtea_tavoittelemassa.pdf www-dokumentti.

Päivitetty 2006. Luettu 9.5.2010

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2009. Vastuullinen anniskelu.

http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/90BD5FA7-A91A-4921-BA23-04BCC3E51E41/0/vastuullinen_anniskelu_ravintolassa_verkko.pdf www- dokumentti. Ei päivitystietoja. Luettu 20.9.2009.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Päihdetilastollinen vuosikirja 2009. Alkoholi ja huumeet.

<http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2009/paihde/Paihdetilastollinen2009.pdf> www-dokumentti. Ei päivitystietoja. Luettu 22.1.2010.

Turun yliopisto, Prosessikaaviot. 2006.

http://staff.cs.utu.fi/kurssit/tietojarjestelman_mallintaminen/syksy_2006/moniste.htm www - dokumentti. Ei päivitystietoja. Luettu 6.4.2010

Työvoimaministeriö. Ammattinetti

[http://www.ammattinetti.fi/c/portal/layout?p_1_id=1.2&p_p_id=aky-search-](http://www.ammattinetti.fi/c/portal/layout?p_1_id=1.2&p_p_id=aky-search-ammattiala_WAR_aky-portlet-webapp-0.1-)

[ammattiala_WAR_aky-portlet-webapp-0.1-](http://www.ammattinetti.fi/c/portal/layout?p_1_id=1.2&p_p_id=aky-search-ammattiala_WAR_aky-portlet-webapp-0.1-) www- dokumentti. Ei päivitystietoja. Luettu 3. 11.2009.

Valvira. Sosiaali- ja terveysalan lupa – ja valvonta osasto. 2008. Alkoholijuomien anniskelun omavalvontaopas

Vilka Hanna. Tutki ja kehitä. 2005.Kustannusosakeyhtiö Tammi. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino.

Warpenius, Katariina, Holmila, Marja, Mustonen, Heli, Warsell, Leena. 2008. Yhteiskunta-politiikka. Omavalvontaa ja viranomaiskuria. Miten paikallinen alkoholihaittojen ehkäisy vaikuttaa humalaisille anniskeluun? Stakes.

Warpenius, Katariina. 2002. Kuka ottaisi vastuun? Ehkäisevän päihdetyön yhdyshenkilöverkoston perustamisen arviointi. Stakes. Sosiaali - terveysalan tutkimus -ja kehittämiskeskus. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kyselylomake

Taustatietoja: merkitse rastilla oikea vaihtoehto.

Ikä: 16-18 ____ v, 18-20 ____ v, 20-22 ____ v, 22-24 ____ v,
24-30 ____ v, yli 30 ____ v.

Sukupuoli: nainen ____ , mies ____

Aikaisempi koulutukseni:

peruskoulu _____, lukio _____,

muu ammatillinen koulutus _____, mikä?

Työkokemukseni ravintola-alalta:

alle ½ vuotta _____, ½- 1 vuotta _____, 1-2 vuotta _____, yli 2 vuotta _____.

| Ympyröi seuraavista vaihtoehtoista mielipidettäsi parhaiten kuvaava: | Erittäin hyvin 5 < ----- > huonosti 1. | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. Tarjoilijan ammatti vastaa toiveammattiani | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. Tarjoilijan työnkuvasta saamani tieto/kokemus on vastannut odotuksiani | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. Tarjoilijakoulutus on vastannut odotuksiani | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. Hallitsen työelämän odotuksia mielestäni | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. Hallitsen mielestäni anniskelulainsäädännön säädökset | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. Hallitsen omavalvonnan periaatteet ravintolatyössä | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. Hallitsen vastuullisen anniskelun periaatteet | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. Hallitsen erilaisia asiakaspalvelutilanteita | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Ympyröi seuraavista vaihtoehtoista mielipidettäsi parhaiten kuvaava: | Täysin samaa mieltä 5 < ----- > Täysin eri mieltä 1 | | | | |
| 9. Mielestäni viranomaisohjeet ovat tarpeellisia | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10. Uskon hyötyväni säädöksistä ja ohjeista työelämässä | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11. Ravintolatyössä voin toimia eettisten arvojen mukaisesti | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12. On tärkeää huomioida eettiset asiat anniskelussa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13. Voin hyötyä vanhempien työtovereiden kokemuksista | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14. Osaan tehdä päätöksen anniskelun lopettamisesta asiakkaalle | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15. Hallitsen ongelmatilanteet työssäni | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16. Tarjoiluhenkilökunnan toteuttama vastuullinen anniskelu on mielestäni tärkeää | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17. Vastuullisella anniskelulla pystyy vaikuttamaan myös omaan työturvallisuuteen | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

18. Mistä luulet/ toivot saavasi apua vastuulliseen anniskeluun ja eettisiin ohjeisiin työpaikalla? Merkitse tärkein numerolla 1 ja vähiten tärkein numerolla 4.

- ___ työkavereilta
- ___ esimieheltä
- ___ ravintolan omistajalta
- ___ viranomaisilta

Rastita sopiva vaihtoehto.

19. Haluan mieluiten työskennellä

- ___ ruokaravintolassa
- ___ tanssiravintolassa
- ___ pubissa
- ___ lähiöravintolassa
- ___ muu, mikä

20. Millaisia mielestäsi hankalia/ ongelmatilanteita voi tarjoilija työssään kohdata?

21. Omia kokemuksiani onnistuneesta asiakaspalvelusta:

22. Omia kokemuksiani vastuullisesta ja/tai eettisestä anniskelusta:

23. Mihin tietoihin tai taitoihin haluaisti /olisit halunnut lisää huomiota koulutuksessa?

Kiitos vastauksistasi!

Saatekirje Amk:n opiskelijoille verkkokyselyyn

Arvoisa anniskelupassin haltija!

Tarvitsen apuasi anniskeluun liittyvissä kysymyksissä!

Sinut on valittu tähän kyselyyn, anniskelupassin AMK:ssa suorittaneiden joukosta.

Olen tekemässä opinnäytetyötä vastuullisesta ja eettisestä anniskelusta ravintolassa.

Työni tilaaja on Sininauhaliitto. Sininauhaliitto on valtakunnallinen kristillistä päihdetyötä tekevien järjestöjen keskusjärjestö.

Opinnäytetyössäni teen koulutuksen anniskeluhenkilökunnalle.

Koulutuksessa pohdimme anniskeluun liittyviä vastuukysymyksiä sekä eettisiä näkökulmia. Haluan antaa koulutuksessa myös selkeitä työkaluja henkilökunnalle esimerkiksi ongelmatilanteiden hoitoon.

Työskentelen itse päivittäin baaritiskin takana ja tiedän millaista sirkusta meno joskus voi olla. Aihetta on kuitenkin todella vähän tutkittu ja siksi apuasi onkin minulle kyllä arvoista!

Vastaaminen on nopeaa, aikaasi vastaaminen vie alle 10min.

Kaunis kiitos Sinulle jo etukäteen! Vastaathan 15.10 mennessä.

Merja Pelvo, ravintola-alan sekatyöläinen ja restonomiopiskelija

merja.pelvo@mikkeli.amk.fi

Puh. 050 590 6987

Palautekysely Savonlinnan ammatti-instituutin opiskelijoille.

Piirrä kasvoille kokemuksesi mukainen ilme: iloinen, totinen tai alakuloinen.

1. Luennon aihe oli mielestäni kiinnostava:



2. Luennon sisältö oli mielestäni mielenkiintoinen:



3. Luento antoi minulle uutta tietoa:(ympyröi sopiva/ sopivat vaihtoehdot)

1. anniskelun vastuullisuudesta

2. anniskelun eettisyydestä

3. käytännön anniskelutyöstä

4. Uskon että voin hyödyntää saamiani tietoja omassa työssäni



5. Anniskelulainsäädännön kertaus oli mielestäni hyödyllistä

