

Miia Mäkinen

Elämystapahtuman suunnittelu Ilmajoen Musiikkijuhliin

Opinnäytetyö

Kevät 2016

SeAMK Elintarvike ja maatalous

Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Elintarvike ja maatalous

Tutkinto-ohjelma: Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut

Tekijä: Miia Mäkinen

Työn nimi: Elämystapahtuman suunnittelu Ilmajoen Musiikkijuhliin

Ohjaaja: Paula Juurakko

Vuosi: 2016

Sivumäärä: 59

Liitteiden lukumäärä: 9

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella Oskar Merikannon elämäkertaan pohjautuva elämystapahtuma Ilmajoen Musiikkijuhliin. Aihe muodostui Musiikkijuhlien viimeisimmästä oopperateoksesta *Elämälle – Ooppera Oskar Merikannosta*, joka on ohjelmistossa myös kesällä 2016. Opinnäytetyön aihe valittiin, koska Musiikkijuhlilla järjestettävä elämystapahtuma nähdään oheispalveluja kehittävänä toiminnaksi, jolla voidaan tarjota vierailijoille oopperanäytösten yhteydessä aivan uudenlaisia kokemuksia ja elämyksiä.

Työn teoreettinen viitekehys muodostui elämyksellisyydestä, palvelumuotoilusta, tarinallisuudesta ja tapahtuman järjestämisestä. Elämyksellisen tapahtuman suunnittelun apuna voidaan käyttää erilaisia elämysmalleja, joista Tarssasen ja Kyläsen (2009) elämysmalli sekä Pinen ja Gilmoren (1999) elämysmalli toimivat työn kannalta tärkeimpinä lähteinä. Työssä edettiin elämystapahtuman suunnitelman laatimiseen, jonka jaottelussa käytettiin Five Aspects Meal Model mallia (Gustafsson, Öström, Johansson & Mossberg 2006). FAMM-mallin kautta suunnitelmasta saatiin luotua toimiva ja ehjä kokonaisuus. Palvelumuotoilun menetelmien avulla palvelun prosessi suunniteltiin asiakkaan kokemuksen näkökulmasta. Tapahtuman teemaa ja tarinallisuutta varten syvennyttiin Merikannon elämäkertaan Merikannon kirjoittamien kirjeiden kautta.

Opinnäytetyön tuotoksena Musiikkijuhlille kehitettiin elämystapahtuman toimintaohjeet sekä käsikirjoitus. Työ rajattiin tapahtuman suunnitteluun, joten työn tuotoksen kautta sai kokonaiskäsityksen tapahtuman järjestämisestä, jonka avulla Musiikkijuhlat voivat tapahtuman toteuttaa. Käsikirjoituksen runko kuvattiin palvelupolon mukaisesti ja siihen onnistuttiin sisällyttämään elämyksellisiä elementtejä asiakkaan elämyskokemuksen mahdollistamiseksi. Työn kautta elämystapahtuma voi kiinnittyä pysyväksi palvelutuotteeksi Musiikkijuhlien ohjelmistoon, johon suunnitelman runkoa voidaan myös tulevaisuudessa hyödyntää.

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Food and Agriculture

Degree programme: Food and Hospitality

Author/s: Miia Mäkinen

Title of thesis: Planning an Experience Event for Ilmajoen Musiikkijuhlat Music Festival

Supervisor: Paula Juurakko

Year: 2016

Number of pages: 59

Number of appendices: 9

The purpose of this functional thesis was to plan an experience event to the Ilmajoen Musiikkijuhlat music festival based on the biography of the Finnish composer Oskar Merikanto. The subject was inspired by "*Elämälle – the opera of Oskar Merikanto*" performed the first time in the summer of 2015 and being also in the program of the 2016 festival.

The subject of the work was chosen because the supplementary activities of the music festival can be developed with the help of an experience event. The event can offer totally new experiences to the opera visitors.

The theoretical part of the work consisted of experience, service design, story telling and arranging an event. When planning an experience event, there are different models which can be utilized. The models of Tarssanen and Kylänen (2009) and Pine and Gilmore (1999) were the most important in this work. Five Aspects Meal Model (FAMM) was used to guarantee a functional plan for the event (Gustafsson, Öström, Johansson & Mossberg 2006). With the help of service design methods the service process was planned from the visitor's point of view.

The thesis work resulted in a directive and manuscript to the Ilmajoen Musiikkijuhlat festival. The work covered only the planning phase of the event. The general frame of the manuscript was described according to the service path including experience elements for the visitors. The event can become a permanent service product of the festival program and the frame of it can be utilized in the future.

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO.....	7
1.1 Työn merkitys, rajaukset ja tavoitteet.....	7
1.2 Ilmajoen Musiikkijuhlat Ry.....	8
2 ELÄMYKSELLINEN TAPAHTUMA.....	10
2.1 Mitä elämys on?.....	10
2.2 Tarssasen ja Kyläsen elämyskolmiomalli.....	11
2.3 Pinen ja Gilmoren elämysmalli.....	14
2.4 Five Aspects Meal Model malli.....	16
2.5 Palvelumuotoilu.....	19
2.6 Tarinallistaminen.....	21
2.7 Tarinallistamisen prosessi.....	22
3 TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMISPROSESSI	24
3.1 Tapahtuman onnistumisen edellytykset	25
3.2 Tapahtuman suunnittelu.....	26
3.2.1 Tavoite	28
3.2.2 Kohderyhmä	28
3.2.3 Tapahtumapaikka, ajankohta ja kesto.....	29
3.2.4 Menu suunnittelu ja tarjoilu	30
3.2.5 Sisältö ja ohjelma.....	31
3.3 Tapahtuman toteutus	33
3.4 Tapahtuman jälkimarkkinointi.....	35
4 ELÄMYSTAPAHTUMAN SUUNNITTELU ILMAJOEN MUSIIKKIJUHLILLE	37
4.1 Tarina Oskar Merikannosta.....	37
4.2 Tapahtuman suunnittelun vaiheet	40
4.3 Tila	44

4.4 Kohtaaminen.....	46
4.5 Tuote	48
4.6 Johtaminen ja organisaation hallintajärjestelmä.....	49
4.7 Ilmapiiri.....	49
5 YHTEENVETO JA POHDINTA.....	51
LÄHTEET.....	55
LIITTEET	57

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Elämyskolmio-malli	12
Kuvio 2. Elämysmalli	15
Kuvio 3. FAMM-malli	17
Kuvio 4. Palvelutuokit palvelupolulla	20
Kuvio 5. Tapahtumaprosessin kulku	24
Kuvio 6. Onnistunut tapahtuma	26
Kuvio 7. Elämystapahtuman SWOT-analyysi.....	42

1 JOHDANTO

1.1 Työn merkitys, rajaukset ja tavoitteet

Elämys on moniaistinen, positiivinen ja kokonaisvaltainen tunnekokemus, joka voi johtaa kokijan henkilökohtaiseen muutoskokemukseen. Elämys on aina täysin yksilöllinen kokemus, jossa koetut ja opitut asiat voidaan omaksua osaksi omaa arkipersonaa. (Tarssanen & Kylänen 2005, 4.) Nykypäivänä elämysten avulla myydään mitä erilaisimpia asioita ja palveluita pienemmistä hyödykkeistä aina isompiin palvelukokonaisuuksiin (Saarinen 2002, 5). Kilpailussa erottuakseen yrityksen on tunnettava asiakkaiden tarpeet ja tarjottava heille yksilöllisiä ja mieleen jääviä kokemuksia (Tarssanen & Kylänen 2009, 17).

Tapahtuman suunnitteluun tulee varata riittävästi aikaa. Onnistunut tapahtuma vaatii järjestäjältä eri osa-alueiden hahmottamista sekä huolellista paneutumista tapahtuman tarjontaan ja vieraiden viihtymiseen. (Iiskola-Kesonen 2004, 9, 16.) Tapahtumakäsikirjoituksen avulla tapahtumassa työskentelevät saavat kokonaiskäsityksen tapahtumasta. Käsikirjoituksessa kuvataan tapahtuman kulku aina tapahtuman alusta tapahtuman loppuun saakka. (Vallo & Häyrynen 2012, 161.)

Oskar Merikanto kuului 1800- ja 1900-luvun vaihteen Suomen merkittävimpiin säveltäjiin. Elinaikanaan hänen maineensa ylitti jopa Sibeliuksenkin. (Heikinheimo 1995.) Merikanto tuli tunnetuksi kotien säveltäjänä sekä romanttisten ja melodisten laulujen säveltäjänä. Ennen kaikkea Merikanto oli urkuri, joka loi suomalaiselle urkukulttuurille perustan. Merikannon musiikista on jäänyt elämään lauluja, joita vielä tänä päivänäkin kuullaan kansainvälisiä näyttämöitä myöten. (Lehtola 2015, 7, 16–19.)

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena suunniteltiin Ilmajoen Musiikkijuhlille Oskar Merikannon elämäkertaan pohjautuva elämystapahtuma. Idea elämystapahtuman teemasta lähti Musiikkijuhlien ohjelmistossa olevasta oopperateoksesta *Elämälle – Tarina Oskar Merikannosta*. Työ toteutettiin, koska elämystapahtuma on Musiikkijuhlien oheispalveluja kehittävää toimintaa, jonka kautta vierailijoille

tarjotaan oopperan yhteydessä aivan uudenlaisia kokemuksia ja kokonaisvaltaisia elämyksiä.

Työn tavoitteena oli tuottaa Musiikkijuhlille elämystapahtuman toimintaohjeet sekä käsikirjoitus, jossa tapahtuman kulku on kuvattu alusta loppuun saakka. Elämystapahtuma on rajattu suunnitteluvaiheeseen, jolloin tapahtuman toteutus jää työn ulkopuolelle. Tapahtuman onnistumisen takaamiseksi suunnitelma laadittiin siten, että se antaa kokonaiskäsityksen tapahtumasta, jolloin Musiikkijuhlien on helppo lähteä tapahtumaa toteuttamaan. Työn avulla tapahtuma voi kiinnittyä Musiikkijuhlisiin jokavuotiseksi palvelutuotteeksi, johon suunnitelman runkoa voidaan jatkossa hyödyntää.

Työn teoriaosuudessa käsitellään elämyksellisyyttä, palvelumuotoilua, tarinallistamista sekä tapahtuman järjestämisen osa-alueita. Elämystapahtuman teeman taustalla on Oskar Merikannon elämä, johon syvennytään suunnitelmaosuudessa. Merikannon elämäkerran pohjalta tapahtumalle luodaan tarinallisuutta, joka on yksi tärkeimmistä elämyksellistävistä tekijöistä. Työn suunnitelmaosuudessa kuvataan koko tapahtuman suunnitteluprosessi. Suunnitelmassa hyödynnetään tapahtuman järjestämisen teoriaa ja suunnitelma tuotetaan FAMM-mallin (Gustafsson ym. 2006) mukaisesti. Työn sisältöön sovellettiin myös muita elämymalleja, kuten Tarssasen ja Kyläsen (2009) elämyskolmiomallia sekä Pinen ja Gilmoren (1999) elämymallia.

1.2 Ilmajoen Musiikkijuhlat Ry

Ilmajoen Musiikkijuhlat sai alkunsa vuonna 1975, kun Lintala ideoi tuoda oopperaa Ilkankentälle. Suomen kansallisoopperan johtajat suhtautuivat myönteisesti lakeuksilta matkanneen lähetystön hieman yllättävään ehdotukseen ja ensimmäinen Ilmajoen Musiikkijuhlilla esitetty ooppera Pohjalaisia nähtiinkin Ilkan kentällä kesällä 1975. Kansallisooppera vieraili Musiikkijuhlilla vuosina 1975–1977, jonka jälkeen juhlit vakiinnuttivat paikkansa Etelä-Pohjanmaalla. Ilmajoen Musiikkijuhlat rekisteröitiin virallisesti 18.4.1977. (Pihlaja, [viitattu 11.9.2015].) Ilmajoen Musiikkijuhlat on yleishyödyllinen ja voittoa tavoittelematon yhdistys, jonka tarkoituksena on tarjota korkeakulttuurista ooppera- ja musiikkitapahtumaa Ilmajoella sekä kehittä-

tää maakunnan ja Ilmajoen tunnettuutta ja matkailua. Yhdistyksessä on kaksi vakituista työntekijää ja yhdistyksen päättävä elin on kymmenhenkinen hallitus. (Hanka 2015.)

Musiikkijuhlien alkutaipaleelta asti ohjelmistoon ovat kuuluneet oopperan lisäksi konsertit, joissa on kuultu niin oopperan solisteja kuin kansainvälisiä, valtakunnallisia ja paikallisia musiikkitaitajia (Pihlaja 2015). Konserttiohjelmistoon on valittu niin hengelliset, klassiset kuin kevyemmän musiikin konsertit (Pihlaja, [viitattu 11.9.2015]). Ilmajoen Musiikkijuhlat on tuottanut tähän mennessä 11 omatuotantoista oopperateosta. Elämälle - Ooppera Oskar Merikannosta on viimeisin ja sai kantaesityksensä 5.6.2015. Nykyään juhlit kestävät kymmenen päivää ja ne järjestetään kesäkuun alkupuolella. (Hanka 2015.)

Ilmajoen Musiikkijuhlien taivalta on tullut kuluneeksi kunniakkaat 40 vuotta. Vuosien saatossa Musiikkijuhlat ovat työllistäneet kotimaisia oopperan tekijöitä sekä tuottaneet uutta suomalaista oopperaa. Talkootyö sekä lapsi- ja nuorisokuoro ovat olleet tärkeässä roolissa alusta alkaen. Talkoovoimat ovat olleet joka vuosi mahdollistamassa juhlien toteutumisen ja tällä hetkellä Musiikkijuhlilla on yli 200 talkoolaista toiminnassa mukana. (Hanka 2015.)

Musiikkijuhlien oheispalvelutoimintaan kuuluvat muun muassa ravintola- ja kahvilapisteet, jotka toteutetaan talkoovoimin. Tapahtuma-alueella toimii juhlien aikana neljä kahvila- ja ravintolapistettä sekä kioski- ja grillikojut. Vuonna 2005 EU:n yleishyödyllisellä investointihankerahoituksella rakennettiin Kyrönjoen rantaan katettu 1 290-paikkainen ooppera-areena. Rahoituksella muokattiin Kyrönjoen ranta ja museon ranta-alue areenan näyttämölle ja katsomolle sopivaksi. Oopperan suunnittelussa otetaan huomioon museoalueen historiallinen maisema, joka näkyy niin värityksessä kuin rakennuksissa ja lavasteissa. (Hanka 2015.)

2 ELÄMYKSELLINEN TAPAHTUMA

2.1 Mitä elämys on?

Elämyksistä on muotoutunut nykypäivänä avainsana eri talouden ja kulttuurin aloilla. Uutuudestaan huolimatta *elämys* on terminä hyvin vanha, sillä se juontaa juurensa Mikael Agricolan suomen kirjakielen kehittämistyöhön 1500-luvulta. Mikael Agricola käytti *elämys* termiä tarkoittaessaan elämän sisältöä. Kielitoimiston sanakirjassa puolestaan *elämys* määritellään muun muassa voimakkaasti vaikuttavaksi kokemukseksi ja tapahtumaksi. Elämyksen aikaisemman tarinallisuuden, elämänkerran tai elämän sisällön on korvannut hetkellisyys, tilannesidonnaisuus, vauhti sekä vaihtelun tarve. Nyky-yhteiskunnassa elämysten avulla myydään mitä erilaisimpia asioita ja palveluita yksittäisistä peruskulutushyödykkeistä aina laajoihin palvelu- ja tuotekokonaisuuksiin. (Saarinen 2002, 5.)

Elämys on aina enemmän kuin pelkästään palvelu tai tuote (Sundbo & Darmer 2008, 1). Elämys on moniaistinen, myönteinen, kokonaisvaltainen ja henkilökohtainen tunnekokemus. Elämyksen kokemiseen liittyy myös usein tunne itsensä ylittämisestä, joka voi parhaimmillaan johtaa kokijan henkilökohtaiseen muutokseen. Koetut ja opitut asiat voidaan omaksua osaksi omaa arkipersonaa. (Tarsanen & Kylänen 2005, 4.)

Elämyksen kattava määrittelemineen on hyvin haastavaa, ellei jopa mahdotonta. Elämys on aina subjektiivinen riippumatta tilanteesta, toiminnan kohteesta tai tavoitteesta. Elämysten kokemiseen on vain mielikuvitus rajana; yksi voi kokea saavansa elämyksiä hiljentymisen ja mietiskelyn avulla, toinen vain extreme-seikkailujen avulla ja kolmas jossain näiden väliltä. Elämyksiä voidaan kokea mielen sisäisenä tapahtumana ilman konkreettista toimintaa tai ulkoapäin tullutta jännitystä. Elämyksiä voidaan kokea myös konkreettisesti ulkoapäin tuotettujen järjestelyjen avulla. (Karppinen & Latomaa 2007, 13.)

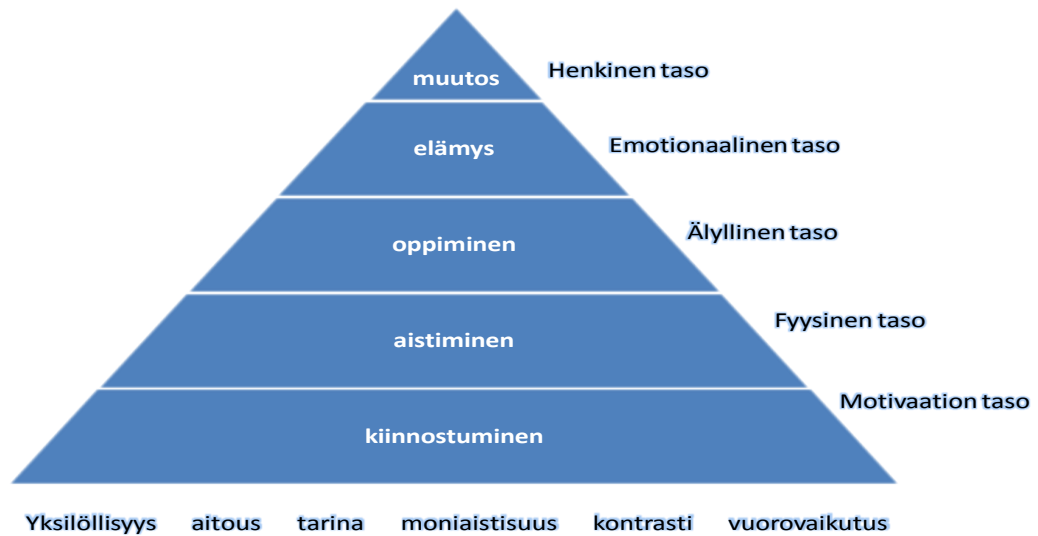
Elämyskokemukseen kuuluu kolme keskeistä komponenttia: tietoisuus, emootiot ja kokemineen. Näitä kolmea komponenttia tarvitaan elämyksen synnyssä. Tietoisuudella tarkoitetaan sitä, että ollaan tietoisia omasta itsestä ja identiteetistä. Tällöin

ihminen pystyy olemaan elämyksen kokemisessa omana itsenään ja syventymään kokemukseen. Emootiot voivat olla hyvin erilaisia luonteeltaan. Oleellisin asia emootioissa on, että ihminen tulkitsee ne positiivisena, jotta elämyksen kokeminen olisi mahdollista. Kokemisen taas tulee olla aktiivista, koska se on edellytys elämyksen syntymisessä. Näiden kolmen elementtien toimiminen yhdessä elämyksen synty on mahdollinen. (Pitkäkoski 2007, 34.)

Elämyksien luomisessa voidaan käyttää erilaisia elämymalleja ja teorioita. Seuraavaksi tarkastellaan Tarssasen ja Kyläsen (2009) elämyskolmiomallia, Pinen ja Gilmoren (1999) elämymallia sekä Five Aspects Meal Model FMM-mallia (Gustafsson ym. 2006). Elämymallit ovat tärkeä osa elämyksellisen tapahtuman suunnittelua ja kehittämistä. Five Aspects Meal Model FMM-malli soveltuu erityisesti ravintolan ruokaelämyspalveluiden kehittämiseen. Lopuksi tarkastellaan myös palvelumuotoilua ja palveluiden tarinallistamista. Palvelumuotoilusta käsitellään palvelupolkua, jonka avulla voidaan kuvata asiakkaan kokema palvelun polku vaiheittain. Palvelun tarinallistamisen avulla palvelun kulku voidaan suunnitella myös tarinan kertomisen näkökulmasta.

2.2 Tarssasen ja Kyläsen elämyskolmiomalli

Tarssanen ja Kylänen (2009, 11) ovat suunnitelleet ja kehittäneet elämyskolmiomallin (kuvio 1), jonka avulla voidaan analysoida ja ymmärtää matkailualan, viihdealan ja kulttuurialan elämyksellisyyttä. Elämyskolmiomalli kuvaa täydellistä tuotetta, jossa joka tasolla kaikki elämyksen elementit ovat edustettuina. Elämyskolmion avulla elämyksen tuottaja voi helposti analysoida tuotetta ja löytää erilaisia tapoja kehittää sitä.



Kuvio 1. Elämyskolmio-malli (Tarssanen & Kylänen 2009, 11).

Elämyskolmiomallissa elämystä tarkastellaan kahdesta eri näkökulmasta: asiakkaan kokemuksen tasolla ja tuotteen elementtien tasolla. Kuvion alareunassa näkyvät tekijät, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen. Näitä ovat yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus. Vaikka elämystä ei voida takuuvarmasti kenellekään luvata, voidaan näiden elementtien avulla luoda hyvät puitteet elämysten syntymiseksi. (Tarssanen & Kylänen 2009, 12.)

Tarssasen ja Kyläsen (2009, 12) mukaan yksilöllisyydellä tarkoitetaan tuotteen ainutlaatuisuutta ja ainutkertaisuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että täysin samaa tuotetta ei ole mistään muualta saatavissa. Yksilöllisyys näkyy asiakaslähtöisyytenä ja siinä, että tuote on muunneltavissa asiakkaiden tarpeiden ja mieltymysten mukaan. Aitoudella tarkoitetaan tuotteen uskottavuutta. Yksinkertaisimmillaan aitona voidaan pitää jotain todellista ja olemassa olevaa, kuten esimerkiksi eri alueiden elämäntavat ja kulttuurit. Tuotteen uskottavuuden määrittelee asiakas, eli tuote on aito, jos asiakas kokee sen aitona ja uskottavana.

Kolmas kokemukseen vaikuttava tekijä on tarina. Tarina on läheisessä yhteydessä tuotteen aitouteen. Tarina sitoo sen eri elementit toisiinsa ja antaa tuotteelle ja kokemukselle sosiaalisen merkityksen ja asiakkaalle syyn kokea elämyksen. Tarinalla kerrotaan asiakkaalle mitä tehdään ja missä järjestyksessä. Hyvä tarina sisältää

faktan ja fiktion elementtejä. Tarinan suunnittelussa ja toteutuksessa tulee ottaa huomioon, etteivät yksityiskohdat ole ristiriidassa keskenään. (Tarssanen & Kylänen 2009, 13–14.)

Tuotteen moniaistisuus tarkoittaa sitä, että tuote voidaan kokea mahdollisimman monin aistein, joka vahvistaa tuotteen teemaa ja tukee tuotteen mukaansa tempaavaisuutta. Aistiärsykkeiden tulisi olla harmoniassa keskenään, mutta jos niitä on liikaa, saattaa tuotteen kokonaisvaikutelma kärsiä. Kontrasti puolestaan tarkoittaa erilaisuutta asiakkaan näkökulmasta. Tuotteen tulee poiketa asiakkaan arjesta siten, että asiakas voisi kokea jotain uutta, eksoottista ja erilaista. Uudet ja erilaiset kokemukset mahdollistavat oman itsensä näkemisen eri näkökulmasta. Arjesta irtautuminen vapauttaa asiakkaan näkemään ja kokemaan uudella tavalla. Kontrastin tuottamisessa tulee huomioida asiakkaan lähtökohdat, sillä yhdelle eksoottinen kokemus voi olla toiselle tuikeksi tavallista. (Tarssanen & Kylänen 2005, 11.)

Kuudes eli viimeinen kokemukseen vaikuttava tekijä on vuorovaikutus. Vuorovaikutus tarkoittaa onnistunutta kommunikaatiota tuotteen, tuottajan ja asiakkaiden välillä. Vuorovaikutuksen avulla saadaan lisättyä yhteisöllisyyden tunnetta, koska elämykset koetaan usein osana yhteisöä, porukkaa tai perhettä. Elämyksiä voidaan kokea yksinkin, mutta yhdessä jaetut elämykset koetaan yleisesti hyväksytyksi ja arvostetuksi. Kokemus nostaa myös kokijan sosiaalista statusta tai liittyy kokijan tiiviimmin tiettyyn ryhmään. (Tarssanen & Kylänen 2009, 15.)

Elämyskolmion (kuvio 1) vertikaalisella akselilla kuvataan asiakkaan kokemuksen rakentumisen tasot. Se alkaa kiinnostuksen heräämisestä kokemiseen, ja koetun tietoisien prosessoinnin kautta tunnepitoiseen elämykseen, joka johtaa muutoskokemukseen. Toimivassa elämystuotteessa kaikki peruselementit ovat mukana jokaisella kokemisen tasolla. (Tarssanen & Kylänen 2009, 15.)

Motivaation taso on kokemuksen tasoista alimpana. Tällä tasolla herätellään asiakkaan kiinnostusta sekä luodaan asiakkaalle odotuksia tuotetta kohtaan. Tuote tuodaan asiakkaalle esille esimerkiksi markkinoinnin keinoin. Tavoitteena on, että tässä vaiheessa mahdollisimman monien kuudesta elämyskriteeristä tulisi täyttyä. Tuotteen markkinoinnin onnistumiseksi tulisi sen olla mahdollisimman yksilöllistä,

moniaistista, aitoa, vuorovaikutuksellista, ja sisältää tietenkin myös kontrastia ja tarinaa. (Tarssanen & Kylänen 2009, 15.)

Seuraavana on fyysinen taso, jossa asiakas kokee ja tiedostaa tuotteen aistien kautta. Tällä tasolla fyysisten aistien keinoin tiedostamme, missä olemme, mitä tapahtuu ja mitä teemme. Fyysisellä tasolla tunnetilan tulisi olla miellyttävä ja turvallinen. Myös tuotteen tekninen laatu mitataan tällä tasolla. (Tarssanen & Kylänen 2009, 16.)

Kolmantena tasona on älyllinen taso, jossa alkaa aistiärsykkeiden prosessoiminen. Niiden mukaan toimitaan, opitaan, ajatellaan, sovelletaan tietoa ja muodostetaan mielipiteitä. Tällä tasolla myös päätämme, olemmeko tyytyväisiä kokemaamme vai emme. Tällä tasolla tuote tarjoaa parhaimmillaan oppimis- tai harjaantumiskokemuksen, mahdollisuuden kehittyä ja oppia jotain uutta joko tiedostetusti tai tiedostamatta. (Tarssanen & Kylänen 2009, 16.)

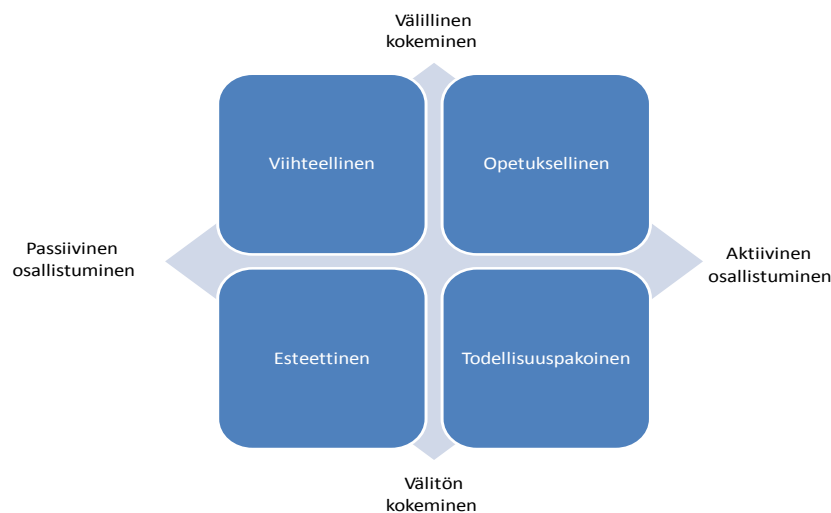
Neljäntenä tasona on emotionaalinen taso, jossa varsinainen elämys koetaan. Asiakkaiden tunnereaktioita on kuitenkin hyvin vaikea hallita ja ennustaa. Jos kaikki elämyksen peruselementit täyttyvät älyllisellä, fyysisellä ja motivaation tasolla, asiakas hyvin todennäköisesti kokee positiivisen tunnereaktion, onnellisuutta, riemua, liikutusta ja oppimisen iloa tai jotakin sellaista, jonka asiakas kokee merkitykselliseksi. (Tarssanen & Kylänen 2009, 16.)

Elämyskolmiomallin tasoista ylimpänä on henkinen taso. Positiivinen ja voimakas elämyksellinen tunnereaktio voivat johtaa asiakkaan henkilökohtaiseen muutoksemukseen, jolloin asiakas kokee muuttuneensa ja kehittyneensä ihmisenä tai omaksuneensa jotakin uutta. Elämyksen kautta voi löytää itsestään uusia voimavaroja, omaksua uuden harrastuksen tai ajattelutavan. (Tarssanen & Kylänen 2009, 16.)

2.3 Pinen ja Gilmoren elämysmalli

Elämystalous-käsitteen lanseerasivat vuonna 1999 Joseph B. Pine ja James H. Gilmore teoksessaan *The Experience Economy*. Pinen ja Gilmoren (1999, 30–31) elämysmallissa elämyksen kokemiseen ja voimakkuuteen vaikuttavat ihmisen ak-

tiivisuus ja passiivisuus sekä miten pinnallisesti tai syvällisesti ihminen on kokemukseen paneutunut. Aktiivinen osallistuminen tarkoittaa, että asiakkaat vaikuttavat omalla persoonallaan suoritukseen tai tapahtumaan ja sitä kautta myös elämyksen syntyyn. Aktiivista osallistumista on esimerkiksi hiihtäminen, jolloin henkilö itse osallistuu suoritukseen ja vaikuttaa omaan kokemukseensa. Passiivisessa osallistumisessa taas asiakkaat eivät vaikuta palvelusuoritukseen millään tavalla. Ooppera on hyvä esimerkki passiivisesta osallistumisesta, jossa henkilö kuuntelee ja katselee esitystä, mutta ei itse vaikuta esitykseen. Elämys voi olla myös jotain näiden kahden väliltä. Esimerkiksi jääkiekko-ottelussa pelin katsoja on osallisena elämyksen tuottamisessa katsomalla ja kannustamalla joukkuetta.



Kuvio 2. Elämysmalli (Pine & Gilmore 1999, 30).

Elämysmallin pystysuoralla ulottuvuudella (kuvio 2) kuvataan sitä yhteyttä ja suhdetta ympäristöön, joka yhdistää asiakkaan tapahtumaan. Ulottuvuuden toisessa ääripäässä on välillinen kokeminen ja toisessa päässä on välitön kokeminen. Välillisessä kokemisessa henkilö paneutuu kokemukseen pinnallisesti ja henkisesti. Tällöin henkilö ei ole itse tapahtumapaikalla, esimerkiksi katsoessaan jääkiekko-ottelua kotonaan. Välittömässä kokemisessa taas tarkoitetaan tilannetta, jolloin

henkilö uppoutuu kokemukseen syvällisesti ja on itse siinä mukana, kuten esimerkiksi itse pelaamassa jääkiekkoa. (Pine & Gilmore 1999, 30–31.)

Nämä elämysmallin ulottuvuudet muodostavat neljä eri elämystyyppiä: viihteellinen, opetuksellinen, esteettinen ja eskapistinen. Se ei kuitenkaan tarkoita, että kaikkia näitä osa-alueita tarvitaan elämyksen kokemiseen. Viihteellisessä kokemuksessa henkilö osallistuu toimintaan passiivisesti. Hän kokee vaikutteet pinnallisesti ja suhde kokemusympäristöön on välillinen. Välillisessä kokemuksessa on kyse henkilön halusta aistia. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi television katselu tai teatterissa käynti. (Pine & Gilmore 1999, 31.)

Opetuksellisessa kokemuksessa, kuten oppitunnilla, henkilön osallistuminen on aktiivista, mutta kokemuksen vastaanottaminen on välillistä. Tällöin myös suhde ympäristöön jää etäiseksi. Tässä kokemuksessa on kyse henkilön halusta oppia, jolloin kokemukseen syntyy henkinen yhteys. (Pine & Gilmore 1999, 32.)

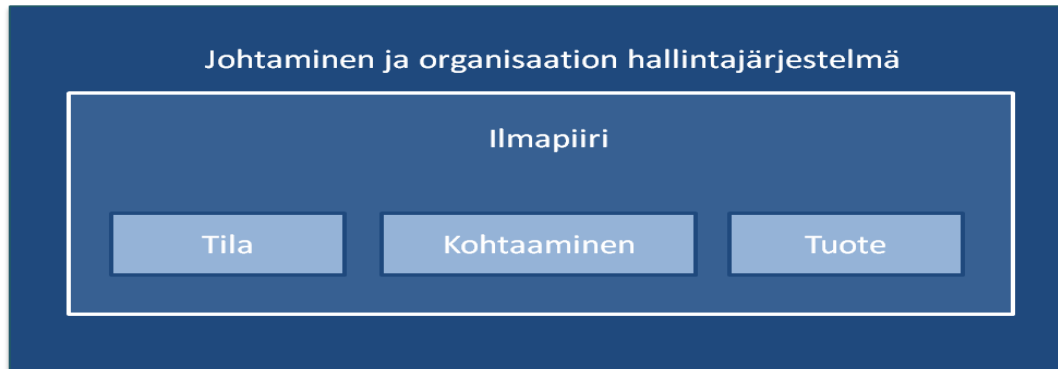
Esteettinen kokemus voi syntyä esimerkiksi luonnonympäristössä tai puistossa. Henkilö osallistuu kokemukseen passiivisesti, mutta uppoutuu ja eläytyy syvällisesti kokemukseensa ja ympäristöön. Henkilö ei kuitenkaan itse pysty vaikuttamaan niiden sisältöön. (Pine & Gilmore 1999, 33.)

Kun henkilö osallistuu kokemukseen aktiivisesti ja uppoutuu siihen syvällisesti, on kyse eskapistisesta eli todellisuuspakoisesta kokemuksesta. Henkilö on itse mukana tapahtumassa ja vaikuttamassa sen kulkuun, kuten esimerkiksi näytelmään osallistuen. Elämyksessä henkilö voi jopa uppoutua niin, että käsitys ajan kulusta unohtuu kokonaan. (Pine & Gilmore 1999, 33.)

2.4 Five Aspects Meal Model malli

Five Aspects Meal Model-malli eli FAMM-malli on kehitetty Ruotsissa Örebron yliopistossa. Tämän mallin ovat kehittäneet Restaurant and Culinary Arts -koulutusohjelman tutkijat ja sen ajatus pohjautuu Michelin Guide vuosikirjaan, jossa ravintoloita ja hotelleja arvioidaan ja pisteytetään tiettyjen kriteerien mukaisesti. FAMM-mallin avulla voidaan ymmärtää, kehittää ja analysoida ravintolan palvelukokonaisuutta. Malli auttaa ymmärtämään myös ravintolaelämystä elämyksen

luomisen ja kokemisen näkökulmasta. FAMM-malli rakentuu viidestä eri osa-alueesta, nämä ovat: tila, kohtaaminen, tuote, ilmapiiri ja johtaminen ja organisaation hallintajärjestelmä (kuvio 3). (Gustafsson ym. 2006, 84–86.)



Kuvio 3. FAMM-malli (Gustafsson ym. 2006, 86).

Tila tarkoittaa paikkaa, jossa ruoka tarjoillaan asiakkaalle. Ravintoloiden lisäksi ruokaa tarjoillaan myös esimerkiksi sairaaloissa, kouluissa, hotelleissa, kotona tai ulkona. Tilan tärkein tekijä on luoda oikeanlainen tunnelma, johon pystyy vaikuttamaan muun muassa valoilla, äänillä, väreillä, kalustuksella, muotoilulla ja arkkitehtuurilla. Tilan luominen edellyttää kuitenkin tietoa tyylihistoriasta, taiteesta, muotoilusta sekä arkkitehtuurin tyyleistä. (Gustafsson ym. 2006, 86–87.)

Tutkimusten perusteella tilan sisustuksella on vaikutusta myös ruuan ja juoman makuun. Saman ruuan nauttiminen eri ympäristöissä muuttavat ruuan makua ja elämyskokemusta. Palveluntuottajan tulisi miettiä tilan suunnittelussa palvelukonseptia, ravintolan asiakaskuntaa, tarjottavaa ruokaa ja kuinka tila saadaan yhtenäiseksi konseptin kanssa. Lisäksi suunnittelussa tulee ottaa huomioon valot, äänet, tekstiilit, astiasto sekä esineiden sijoittelu. (Gustafsson ym. 2006, 86–87.)

Kohtaaminen tarkoittaa palvelutapahtuman erilaisia vuorovaikutustilanteita. Kohtaaminen tapahtuu asiakkaan ja henkilökunnan välillä, mutta myös asiakkaiden välillä ja henkilökunnan välillä. Kohtaamisen ymmärtämiseen tarvitaan tuntemusta etikettisäännöistä ja sosiaalisesta kanssakäymisestä. (Gustafsson ym. 2006, 87.)

Ravintolassa tarjoilijat ovat avaintekijänä asiakkaiden kohtaamisessa. Tarjoilijoilla on suurin vaikutus siihen, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat. Tarjoilijoiden tulee olla ammattitaitoisia ja palveluvalttiita sekä heillä tulee olla hyvää asiantuntemusta ruu-

ista, juomista ja niiden yhteensopivuudesta. Kohtaamisessa tarjoilijoiden on osattava mukautua asiakkaiden luomiin tilanteisiin. Asiakas saattaa ravintolaan tullessaan esittää tiettyä roolia, esimerkiksi hienostunutta ja varakasta, jolloin myös tarjoilijan on pysyttävä tilanteessa, vaikka huomaisikin asiakkaan roolin. Jotta asiakkaiden kokemus olisi täydellinen, tulisi palveluntuottajan myös miettiä henkilökunnan ammattitaitoa, mitä vahvuuksia heillä on, tarvitaanko lisäkoulutusta sekä kuka tekee mitä ja milloin. (Gustafsson ym. 2006, 87.)

Ravintolan tuote koostuu eri ruuista ja juomista, niiden yhdistelmästä sekä visuaalisesta ilmeestä. Täydellisen tuotteen syntymiseen tarvitaan kokin ammattitaitoa, ruuanvalmistustaitoa, elintarvikekemian hallintaa ja visuaalista osaamista. Ruokalistasuunnittelussa on otettava huomioon monia tekijöitä, kuten raaka-aineiden tasapainoisuus ja vaihtelevuus sekä ravitsemuksellisuus, valmistusmenetelmät, maku, rakenne, lämpötilat, värit ja juomien sopivuus. Tuotteen ulkonäön ja maun pitää olla tasapainossa, jotta asiakkaan odotukset täytyisivät. Tuote on kuitenkin ratkaisevana tekijänä siinä, onko ravintola onnistunut. (Gustafsson ym. 2006, 88–89.)

Ravintolan ilmapiirillä tarkoitetaan palvelukokonaisuutta, joka muodostuu ulkoisista tekijöistä ja asiakkaan havainnoista, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen. Ilmapiiri koostuu kaikista osatekijöistä eli tilasta, kohtaamisesta, tuotteesta sekä johdon hallintajärjestelmästä. Näiden osatekijöiden tulee olla tasapainossa, että ilmapiiri koetaan positiivisena. Ateriakokemuksessa ruuasta nautitaan kaikkien aistien avulla eli näkö-, kuulo-, haju-, maku- ja tuntoaisteilla. Kaikkien aistien pitää olla sopusoinnussa keskenään luodakseen onnistuneen ateriakokemuksen. Lisäksi kulttuuri ja sosiaalinen konteksti ovat ratkaisevana tekijänä määrittäessä mitä pidämme hyvänä tai huonona. Tunnelmallinen ravintola luo asiakkaille rentoa ja viihtyisää oloa. (Gustafsson ym. 2006, 89–90.)

Johtaminen ja organisaation hallintajärjestelmä pitävät sisällään ravintolan johtamisessa tarvittavia liiketaloudellisia ja hallinnollisia toimenpiteitä. Näitä ovat muun muassa raaka-ainehankinnat, tavarantoimitukset, keittiölogistiikka, kannattavuus, henkilöstön koulutus ja työnjako sekä hygienia- työ- ja ympäristölainsäädäntö. Johtaminen edellyttää näiden osa-alueiden tuntemusta, joten se vaatii kouluttautumista. Johtaminen ja organisaation hallintajärjestelmä on palvelukokonaisuuden

taustalla toimiva asia, joka ei näy asiakkaalle suoraan, mutta vaikuttaa kuitenkin välillisesti asiakaskokemukseen. (Gustafsson ym. 2006, 89.) Myös Pitkähöskö (2015, 29) korostaa, että johtamisjärjestelmän onnistuminen riippuu muun muassa siitä, kuinka motivoitunutta henkilöstö on, kuinka hyvin palvelun toiminnot sujuvat sekä millainen ilmapiiri palvelukokonaisuudesta syntyy.

2.5 Palvelumuotoilu

Palveluita on suunniteltu ja kehitetty niin kauan kuin palveluita on ollut tarjolla. Palvelumuotoilu on taas suhteellisen uusi ja kehitymässä oleva osaamisala, jonka juuret löytyvät Euroopasta. Nykyisessä muodossaan oleva palvelumuotoilu on syntynyt 1990-luvun alkupuolella. Palvelumuotoilun syntyä vauhditti merkittävästi siirtyminen jälkitekollisesta ajasta palveluiden aikaan. Kansainvälisesti alkutaipaleen vahvimpina vaikuttajina ovat oletettavasti olleet professori Michael Erlhoff ja Birgit Mager (Köln International School on Design, KISD). Myös suomalaiset ovat palvelumuotoilun osaamisessa maailman kärkijoukkoa. (Tuulaniemi 2011, 61–62.)

Palvelumuotoilu tuo muotoilusta tutut toimintatavat palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilun avulla organisaatiot pystyvät näkemään palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa sekä keksimään uusia ja kehittämään nykyisiä palveluita. Kyse ei ole uudesta innovaatiosta, vaan tavasta yhdistää vanhat asiat uudella tavalla. Palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, jossa asiakkaiden tarpeet sekä palveluntuottajan liiketoiminnan tavoitteet yhdistyvät toimiviksi palveluiksi. Palvelun keskiössä on ihminen, joka on merkittävin ja keskeisin osa palvelua. Asiakas muodostaa aina henkilökohtaisesti kokemuksensa palvelutapahtumassa. Palvelumuotoilun tavoitteena on tuottaa asiakkaalle mahdollisimman positiivinen palvelukokemus. (Tuulaniemi 2011, 24–26.)

Palvelun prosessia voidaan hahmottaa palvelupolun avulla. Palvelupolku on aika-akseli, joka kuvaa sitä, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun askel askeleelta (kuvio 4). Palvelupolulla tarkoitetaan koko palvelukokonaisuuden kuvausta. Palvelupolun osia ovat palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet, jotka rytmittävät palveluprosessia käytännön kannalta tarkoituksenmukaisesti. Palvelupolku jaetaan siis palvelutuokioihin, jotka koostuvat useista palvelun kontaktipisteistä. Tuulaniemen

mukaan palvelumuotoilu toteuttaakin tyypillistä muotoilun ongelmanratkaisua, sillä suunnitteluhaaste jaetaan osahaasteisiin, joihin on helpompi päästä käsiksi. (Tuulaniemi 2011, 78.)



Kuvio 4. Palvelutuokit palvelupolulla (Tuulaniemi 2011, 79).

Palvelupolku voidaan myös jakaa toisella tavalla, asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta. Tällöin palvelupolku sisältää kolme vaihetta, jotka ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esipalveluvaiheessa asiakas on tutustunut palveluun ja ollut yhteydessä palveluntuottajaan esimerkiksi puhelimen välityksellä. Ydinpalvelussa asiakas muodostaa arvon palvelulle. Jälkipalvelu tarkoittaa asiakkaan kontaktia palveluntuottajaan ydinpalvelun jälkeen esimerkiksi asiakaspalautteen välityksellä. (Tuulaniemi 2011, 79.)

Palvelutuokit koostuvat useista kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas on yhteydessä palveluun. Näitä kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Palveluntarjoaja voi pyrkiä aistiärsykkeiden kautta vaikuttamaan asiakkaan palvelukokemukseen eri kontaktipisteissä. Tätä osaamisaluetta kutsutaan ambient designiksi, jossa on tarkoitus hyödyntää ääniä, valoja, värejä, tuoksuja, makuja ja materiaaleja erilaisten tunnelmien luomisessa. (Tuulaniemi 2011, 79–80.)

Palvelutuokion ihmiskontaktipisteitä ovat asiakaspalvelija ja arvoa itselleen tuottava asiakas. Palveluntarjoaja pyrkii ennakoimaan ja ohjaamaan asiakkaan toiminta-

taa suunnittelemalla asiakkaan palvelupolun ja kontaktipisteet etukäteen, jotta asiakas pysyisi hänelle määritellyillä toiminta-alueillaan. Palvelu voi tapahtua fyysisissä tiloissa tai virtuaalisessa ympäristössä. Ympäristöllä on merkittävä vaikutus palvelun onnistumisessa, sillä se vaikuttaa asiakkaiden mielialaan ja ohjaa heidän käyttäytymistään. Erilaiset fyysiset tavarat liitetään myös palvelun tuotantoon ja kuluttamiseen. Toimintatavat ovat palveluhenkilökunnan etukäteen määritellyjä ja palveluun kuuluvia käyttäytymismalleja. (Tuulaniemi 2011, 81–82.)

2.6 Tarinallistaminen

Tarinallistaminen eli tarinalähtöinen palvelumuotoilu tarkoittaa yrityksen toiminnan suunnittelua tarinalähtöisesti. Tarinallistaminen on palvelun punainen lanka, juoni, jonka kautta yritys voi tuottaa asiakkaille aivan uudenlaisia ja entistä kokonaisvaltaisempia palvelukokemuksia. Tarinan avulla yrityksen ydin olemus tuodaan osaksi asiakkaan kokemusta, jolloin palvelusta tulee erottuva. Tällä tavalla palvelukokemuksen arvo kasvaa. Tarinallistaminen tukee palvelukokemuksen tuotteistamista ja erilaistumista sekä tuo palveluihin merkityksiä, inhimillisyyttä ja elämyksiä. (Kalliomäki 2014, 5, 13, 25.)

Tarinallistaminen on aina liiketoiminta-, arvo- ja asiakaslähtöistä. Tarinan voima tuodaan kokonaisvaltaisesti yrityksen käyttöön, niin markkinointiin kuin palveluihinkin. Tarinallistaminen yhdistää markkinoinnin keinot ja kanavat, tapahtuipa palvelu sitten fyysisessä tai virtuaalisessa ympäristössä. Prosessiin kuuluu elämyksellisen ja tarinallisen kehyksen luominen, jossa näkyvät yrityksen arvot, asiakkaiden elämäntyyli ja arvot sekä se muutos, jota palveluiden kautta ollaan asiakkaille luomassa. Tarinallistaminen on myös osa yrityksen strategiaa, tuotteistamista, palvelumuotoilua ja brändäämistä. Tuotteistettua palvelua on helpompi myydä ja tuottaa. Tarina antaa suunnan strategiselle kehittämiselle, luo palveluun syy-seuraus-suhteita ja rakennetta sekä voimistaa yrityksen brändiä. Lisäksi tarinan ansiosta asiakkaat tunnistavat yrityksen ja sen tarjoamat palvelut sekä saavat asiakkaat myös puhumaan kokemastaan eteenpäin. (Kalliomäki 2014, 13–15.)

Yrityksen tarina voi olla esimerkiksi tulevaisuuteen keskittyvä visiotarina, yrityksen syntytarina, tuotteen tai palvelun tarina tai asiakkaan tarina. Tarinan ja sisällön

merkitystä ei tule sekoittaa keskenään, vaan tarina on yksi sisällön tuottamisen muoto. Tarina on juonellinen tapahtumien sarja ja persoonallinen kehys, joka on yrityksen toiminnan punainen lanka sekä yksittäisten palveluiden juoni. Kalliomäen mukaan tarinasta pitää löytyä useampia elementtejä. Tarinalla on selkeä rakenne eli alku, keskikohta ja loppu sekä siinä on kronologinen aikajärjestys. Tarinassa on juonellisuutta sekä selkeä hahmo tai toimija. Hyvä tarina sisältää faktaa ja elämyksellistä fiktiota sekä se vetoaa tunteisiin ja koetaan kaikkien aistien kautta. (Kalliomäki 2014, 22–23.)

2.7 Tarinallistamisen prosessi

Draamallinen tarinankerronta soveltuu palveluiden tarinalähtöisen kehittämisen lähtökohdaksi. Draamallinen tarinankerronta tarjoaa valtavasti toimivaksi todistettuja menetelmiä. Kalliomäen mukaan tarinallistamisen prosessi jakautuu kolmeen osaan, joita ovat tarinaintiteetti, tarinanäyttämö sekä palveluiden käsikirjoittaminen. Tarinallistamisen perustana voidaan pitää yrityksen tarinaintiteettiä. Yrityksen identiteetti koostuu yrityksen arvoista, osaamisesta ja visiosta. Tarinaintiteetti tiivistää yrityksen olemassaolon merkityksen tarinan muotoon ja samalla se ohjaa toiminnan tarinalähtöistä kehittämistä. Tarinan kautta tuodaan esiin se, mikä erottaa yrityksen muista samankaltaisista yrityksistä. Tarinaintiteetti näkyy toimintana ja persoonana työntekijöiden ja asiakkaiden vuorovaikutussuhteissa. Tarinalla viestitään asioita vertauskuvien kautta. Kun tarinaintiteetti on tunnistettu, yrityksen palveluympäristö eli tarinanäyttämö suunnitellaan tukemaan tarinan kertomista. Palveluympäristö on sekä pysyvä että muunneltavissa. Tämän jälkeen käsikirjoitetaan palveluille vahva tarinallinen rakenne eli juoni tukemaan palvelun kulkua alusta loppuun, jolloin tarinaintiteetti jalkautuu asiakkaan palvelukokemukseen. (Kalliomäki 2014, 15, 73–79.)

Yrityksen tarinaintiteetti koostetaan käsikirjaksi, joka sisältää yrityksen tarinalähtöisen suunnittelun ydinviestin, syntytarinan, hahmot, teemat sekä ajankuvan. Käsikirjoitus antaa myös hyvät lähtökohdat sille, miten tarina jalkautuu osaksi asiakkaan palvelukokemusta, palveluympäristöä ja markkinointia. Käsikirja on tiivis ohjekirja, jonka avulla tarinaa kerrotaan ja tehdään näkyväksi. Siihen palataan, kun

keskustellaan esimerkiksi catering-yrityksen kanssa ruokiin liittyvistä valinnoista tai juhlapaikan sisustusratkaisuista. Käsikirjaan laaditaan myös suunnitelma siitä, miten tarina rakennetaan yrityksen palveluympäristöön. Tärkeää palveluympäristölle on kaikkiin aisteihin, eli tunto-, kuulo-, näkö-, sekä maku- ja hajuaisteihin vaikuttaminen. (Kalliomäki 2014, 95–96, 122–130.)

Yrityksen tarinaintiteetin pohjalta lähdetään toteuttamaan asiakkaille tarinallisia palveluita eli tehdään palveluille tarinakäsikirjoitus. Tarinakäsikirjoituksessa kuvataan asiakkaan palvelupolku kaikissa palvelun eri vaiheissa. Prosessi etenee tarinan ideoinnista asiakkaan palvelupolun luonnosteluun draaman kaarelle. Tarinan hahmottuessa laaditaan synopsis eli tiivistelmä, joka on rautalankamalli palvelun juonen etenemisestä. Tähän vaiheeseen liittyy myös ydinviestin määrittelyminen sekä materiaallinen kerääminen ja tiedon hankkiminen. Kun palvelun tiivistelmä ja perusjuoni on määritelty, lähdetään työstämään tarinan juonta tarkemmin. Palvelutuokit kirjataan luetteloksi, jossa avataan palvelun kulku alusta loppuun. Tämän jälkeen edetään lopullisen palvelukäsikirjoituksen laatimiseen, johon määritellään jokaisen palvelukohtauksen kesto, läsnä olevat henkilöt sekä toiminnallinen ja tarinallinen taso. Olennaista on, miten asiakasta kuljetetaan kohti loppuratkaisua. Myös dramaturgisen rakenteen hyödyntäminen on tärkeää, eli miten asiakkaille luodaan odotuksia, suvantokohtia, lunastuksia ja käännteitä. Käsikirjoitukseen sisällytetään myös palvelun tarinan kannalta tärkeitä yksityiskohtia, kuten esimerkiksi rekvisiitta, puvustus, ruoka, tuoksut ja musiikki. Käsikirjoittamisen jälkeen voidaan siirtyä käytännön toteutukseen sekä tuotannon suunnitteluun. Käsikirjoitus elää koko prosessin ajan ja sitä voidaan vielä tarvittaessa tarkentaa. (Kalliomäki 2014, 149–189.)

3 TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMISPROSESSI

Tässä luvussa käsitellään ruokapalvelutapahtuman järjestämiseen liittyvää teoriaa. Vallon ja Häyrisen mukaan tapahtumaprosessiin kuuluvat suunnittelu ja toteutusvaihe sekä jälkimarkkinointivaihe. Minimiaika onnistuneen tapahtuman tekemiseen suunnittelusta jälkimarkkinointiin on vähintään kaksi kuukautta. Pienemmällä aikataululla tehdyissä tapahtumissa joudutaan jo tinkimään tapahtuman toteutuksesta ja laadusta, sillä välttämättä haluttua tapahtumapaikkaa tai tiettyä esiintyjää ei pystytä saamaan liian lyhyen varoitusaajan vuoksi. Tapahtumaprosessin kulku jakautuu niin, että noin 75 % on suunnitteluvaihetta, 10 % tapahtuman toteutusta ja loput 15 % jälkimarkkinointia (kuvio 5). Suunnitteluvaihe on prosessin pisin vaihe, jonka tulisi sisältää muun muassa projektin käynnistyksen, resursointia, vaihtoehtojen tarkastelua, päätöksentekoa sekä käytännön organisointia. (Vallo & Häyrisen 2012, 157.)

suunnitteluvaihe	tapahtuman toteutus	jälkimarkkinointi
75% / 6 vkoa	10% / 0,8 vkoa	15% / 1,2 vkoa
<ul style="list-style-type: none"> • projektin käynnistys • resursointi • ideointi • vaihtoehtojen tarkistus • päätökset ja varmistaminen • käytännön organisointi 	<ul style="list-style-type: none"> • rakennusvaihe • itse tapahtuma • purkuvaihe 	<ul style="list-style-type: none"> • kiitokset asianosaisille • materiaalin toimitus • palautteen kerääminen ja työstäminen • yhteydenottopyyntöjen hoitaminen ja lupausten lunastamisen aloittaminen • yhteenveto

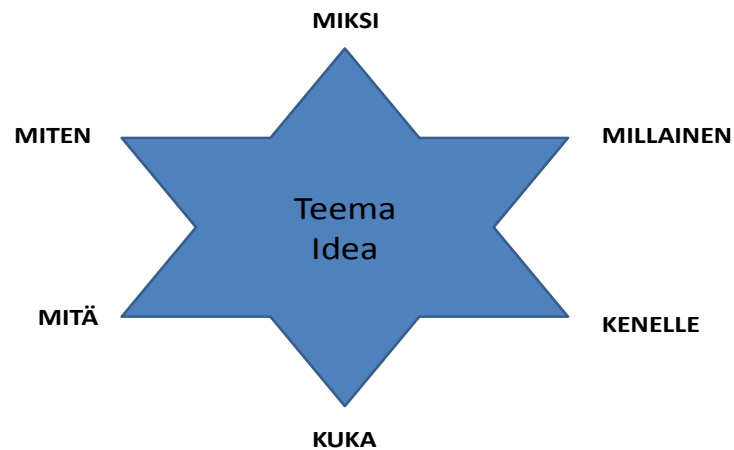
Kuvio 5. Tapahtumaprosessin kulku (Vallo & Häyrisen 2012, 157).

3.1 Tapahtuman onnistumisen edellytykset

liskola-Kesososen (2004, 16) mukaan onnistuneen tapahtuman järjestäminen edellyttää huolellista paneutumista järjestäjiltä. Järjestäjien tulee miettiä, mitä tapahtumassa tarjoillaan ja miten osallistujat viihtyisivät mahdollisimman hyvin. Tapahtumat ja palvelut ovat hyvin samankaltaisia, koska ne ovat enemmän tai vähemmän aineettomia. Tapahtumaan osallistujalle jää ainoastaan hänen oma kokemuksensa ja mielipiteensä, jotka vaikuttavat tapahtuman onnistumiseen. Täysin samanlaista tapahtumaa ei voida myydä eteenpäin, eikä sitä voida varastoida tai havainnollistaa etukäteen. Järjestäjän on tapahtumaa suunniteltaessa muistettava, että sitä voi johtaa, kehittää ja hallita, mutta itsekseen sitä ei saa jättää kehittymään. Tapahtuman kaikki osa-alueet on kyettävä hahmottamaan sekä pystyttävä pitämään ne saumattomasti yhdessä.

Vallo & Häyrynen (2012, 101–103) kuvaavat onnistunutta tapahtumaa tähtenä, joka muodostuu kahdesta kolmiosta: strategisesta ja operatiivisesta (kuvio 6). Molemmissa kolmioissa on kolme kysymystä, joihin tulee vastata ennen suunnittelun käynnistämistä. Strategisen kolmion kysymykset ovat: Miksi tapahtuma järjestetään, kenelle tapahtuma järjestetään ja mitä järjestetään. Nämä kolme kysymystä muodostavat vastauksen siihen, mikä on tapahtuman idea. Joskus ideasta voi syntyä monivuotinen konsepti, jonka käytännön toteutus voi kuitenkin muuttua ajan mittaan.

Operatiivinen kolmio kuvaa tapahtuman toteuttamista. Operatiiviset kysymykset ovat miten tapahtuma järjestetään, millainen tapahtuman ohjelma tai sisältö on ja kuka toimii tapahtuman isäntänä. Operatiivisen kolmion kysymykset vastaavat siihen, mikä on tapahtuman teema. Tapahtumaa suunniteltaessa tulee jatkuvasti pitää mielessä kaikki kahden kolmion kuusi kysymystä sekä tapahtuman idea ja teema. Kun nämä edellä kuvatut kaksi kolmiota ovat tasapainossa, on onnistuneen tapahtuman edellytykset kohdillaan. (Vallo & Häyrynen 2012, 103–106.)



Kuvio 6. Onnistunut tapahtuma (Vallo & Häyrinen 2012, 106).

3.2 Tapahtuman suunnittelu

Tapahtuman suunnittelu on prosessin työläin ja aikaa vievin osuus, joka tulee aloittaa ajoissa ennen tapahtuman järjestämistä. Suunnittelu voi tapahtuman koosta riippuen viedä muutamasta kuukaudesta useampiin vuosiin. Suunnitteluun on hyvä ottaa mukaan alusta asti kaikki ne henkilöt, joiden panosta tarvitaan tapahtuman toteuttamisessa. Näin saadaan mukaan erilaisia näkökulmia ja mielipiteitä sekä mukana olijat sitoutumaan tavoitteisiin. Tällöin myös tapahtuman onnistumisen todennäköisyys kasvaa. (Vallo & Häyrinen 2012, 158.)

Ennen tapahtuman suunnittelun aloittamista on aina selvitettävä, mikä on tapahtuman luonne. Tapahtuman toteuttamiseen on olemassa monia mahdollisuuksia. Tapahtuma voidaan toteuttaa alusta loppuun itse tai ostaa räätälöitynä tapahtumatoimistolta. Tapahtuman eri osat voidaan myös ostaa eri ohjelmantarjoajilta eli tehdä niin sanottu ketjutapahtuma tai hyödyntää jo valmiina olevaa kattotapahtumaa, kuten esimerkiksi näyttelyä tai orkesterin konserttia. Päätös toteutustavasta riippuu monista eri seikoista, kuten tavoitteesta, kohderyhmästä, aikataulusta, budjetista, tarjolla olevista kattotapahtumavaihtoehdoista sekä organisaation omasta osaamisesta ja työtilanteesta. (Vallo & Häyrinen 2012, 59.)

Suunnitteluvaiheen alussa tarvitaan tapahtumabrief, jossa on koottuna ne reunaehdot, jotka ovat jo tiedossa. Tapahtumabrief on asiakirja, joka toimii toimeksiantona tapahtumatoimistolle tai otetaan käyttöön oman organisaation sisällä. Yksinkertaisimmillaan se vastaa kysymyksiin miksi tapahtuma järjestetään, kenelle se järjestetään, mitä järjestetään, miten se toteutetaan, millainen on tapahtuman sisältö, ketkä toimivat isäntinä, millaista tunnelmaa tavoitellaan ja mikä on tapahtuman budjetti? (Vallo & Häyrinen 2012, 159.)

Tapahtumakäsikirjoitus toimii työkaluna tapahtumassa työskenteleville ihmisille. Käsikirjoitus antaa kokonaiskäsityksen tapahtumasta, ja sen laatii etukäteen yleensä projektipäällikkö. Käsikirjoituksessa käydään läpi, mitä tapahtuu, missä tapahtuu ja milloin tapahtuu. Käsikirjoitus alkaa siitä, kun vieraat saapuvat paikalle ja tapahtuma alkaa sekä päättyy siihen, kun vieraat ovat poistuneet. Lähes aina tapahtumissa tulee tilanne, että käsikirjoitukseen tulee poikkeuksia, eli kaikki ei toimi tai etene niin kuin aluksi oli suunniteltu. Poikkeuksista ei pidä hätkähtää eikä lähteä selittelemään, koska tapahtuman vieraat eivät tiedä mitä on suunniteltu. (Vallo & Häyrinen 2012, 161–162.)

Suunnitteluvaiheessa on hyvä pohtia, mitkä ovat tapahtuman riskit ja uhat. SWOT-analyysi on hyvä apuväline tapahtuman suunnittelussa. SWOT-analyysin avulla voidaan listata tapahtuman vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. (Iiskola-Kesonen 2004, 9.)

Ennen tapahtuman järjestämistä on hyvä myös määritellä budjetti eli arvioida, kuinka paljon tapahtuma tulee maksamaan, sillä siihen saadaan helposti kuluun rahaa vähintään niin paljon, kuin sitä käytettävissä on. Halvin vaihtoehto on tehdä tapahtuma oman henkilökunnan voimin, mutta jos rahaa on enemmän, voidaan jo suunnitteluvaiheessa turvautua tapahtumatoimiston apuun. Budjettia laatiessa on hyödyllistä tarkastella aikaisempia samantyyllisiä tapahtumia, jolloin on todennukaisempaa arvioida omaa budjetointia. (Vallo & Häyrinen 2012, 147–148.)

3.2.1 Tavoite

Jokaisella tapahtumalla tulee olla tavoite. Tapahtuman tavoitteena voi olla esimerkiksi hauskan ja mieleenpainuvan tilaisuuden järjestäminen asiakkaille kiitoksena hyvästä yhteistyöstä. Tästä jää asiakkaille hyvä mieli ja tunne, että he ovat tärkeitä. Tapahtumalla voi olla myös konkreettisempi tavoite, jolloin tavoitteen saavuttamista voidaan mitata esimerkiksi sillä, kuinka monta tilausta saatiin tai kuinka paljon kerättiin varoja jollekin asialle. Tapahtuman tavoitteen miettimiseen on käytettävä riittävästi aikaa, ettei lopputuloksena ole epämääräinen tilaisuus. (Vallo & Häyrinen 2012, 109–111.)

Tavoitteiden määrittelyssä on erittäin tärkeää pohtia, miksi ja kenelle tapahtuma tehdään. Tavoitteiden määrittelyssä on pohdittava myös, miten tapahtuman vastuut, velvollisuudet ja oikeudet jakautuvat, mihin mahdollinen taloudellinen voitto käytetään, kuinka mahdolliseen tappioon on varauduttu ja onko tapahtumasta tavoitteena tehdä jatkuva. Mitä huolellisemmin tavoitteet on mietitty, sen todennäköisemmin ne saavutetaan. (Iiskola-Kesonen 2004, 9.)

Usein tapahtumien ensisijaiset tavoitteet ovat taloudellisia. Budjetoinnin yhteydessä asetetut taloudelliset tavoitteet voidaan jakaa välillisiin ja välittömiin tavoitteisiin. Välittömillä tavoitteilla on tarkoitus hyötyä kertaluonteisesti, kun taas välillisillä tavoitteilla pyritään luomaan pohjaa suuremmalle menestykselle ja ylläpitämään asiakastytyväisyyttä. Taloudellisten tavoitteiden lisäksi tavoitteet voivat olla myös sisällöllisiä. Sisällölliset tavoitteet ovat merkittävä osa tapahtumia, joissa tapahtuma perustuu järjestävän organisaation liikeideaan. Sisällöllisissä tavoitteissa ohjelmiston tasokkuus ja mielenkiintoisuus on ehdoton edellytys taloudelliseen menestymiseen. (Kauhanen, Juurakko & Kauhanen 2002, 45–46.)

3.2.2 Kohderyhmä

Kohderyhmät muodostuvat suuresta yleisöstä, rajatusta kutsuvierasjoukosta ja avoimesta kutsuvierasjoukosta. Ennen tapahtuman järjestämistä on pidettävä tarkkaan mielessä, kenelle tapahtuma suunnataan. Ryhmä voi olla esimerkiksi organisaation nykyiset ja potentiaaliset asiakkaat, henkilöstö, omistajat, yhteistyö-

kumppanit, sidosryhmät sekä lehdistön edustajat. (Vallo & Häyrinen 2012, 119–121.)

Kohderyhmä on tunnettava tarpeeksi hyvin, jotta tapahtumasta osataan tehdä oikean kokoinen ja näköinen ja joka puhuttelee kohderyhmää. Kohderyhmän analysointi on tärkeää, koska mikä sopii yhdelle, ei välttämättä sovi toiselle. Kohderyhmää mietittäessä on otettava huomioon lisäksi kutsuttavien sukupuoli, ikä sekä kiinnostuksen kohteet. (Vallo & Häyrinen 2012, 119–122.)

3.2.3 Tapahtumapaikka, ajankohta ja kesto

Tapahtumapaikan valinnassa on otettava huomioon tilaisuuden luonne ja osallistujat. Arvokkaat juhlat tarvitsevat arvoisensa puitteet, kun taas liian juhlava tapahtumapaikka voi muuttua rennomman tilaisuuden liian jäykäksi. Vain harvoin tapahtumapaikan tilat toimivat sellaisenaan, mutta sopivalla somistuksella tilasta kuin tilasta voi saada sopivan tapahtumapaikan. Tapahtumapaikan valinnassa on huomioitava muun muassa tilan sopivuus organisaation imagoon, onko tila ollut usein tapahtumapaikkana, tilan koko ja sopivuus osallistujamäärään, kulkuyhteydet, liikuntarajoitteisten osallistuminen, somistusmahdollisuudet, äänentoisto ja tekniikka, tarjoilun järjestäminen, ulkopuolinen melu tai muut häiriötekijät sekä saniteettitilat. Ennen lopullista valintaa on tapahtumapaikka hyvä tarkistaa hyvissä ajoin ja arvioida kriittisesti paikan soveltuvuutta. (Vallo & Häyrinen 2012, 140–141.)

Ulkotilaisuutta suunniteltaessa tulee huomioida sää ja oltava aina varasuunnitelma huonon kelin sattuessa. Tapahtuma-ajankohdan lähestyessä on erityisen tärkeää seurata tarkkaa sääennustusta. Internetin kautta löytyvät paikkakohtaiset sääennusteet, jotka kertovat sään muutaman tunnin tarkkuudella. (Vallo & Häyrinen 2012, 140.)

Tapahtuman ajankohtaan ja keston tulee kiinnittää huomiota, sillä se vaikuttaa kohderyhmän osallistumishalukkuuteen. Isoa tapahtumaa järjestäessä kannattaa varmistaa, ettei samaan aikaan järjestetä muita kilpailevia tapahtumia. Tapahtuman kesto on tarpeellista miettiä etukäteen. Kestoon vaikuttavat lisäksi kustannukset ja aikataulutukset. On myös huomioitava, voiko tapahtuman hoitaa yhden

päivän aikana vai vaaditaanko siihen useampi päivä. (Vallo & Häyrinen 2012, 145–147.)

3.2.4 Menu suunnittelu ja tarjoilu

Yhtenäisestä ateriakokonaisuudesta käytetään nimitystä menu. Menu voi sisältää useita eri ruokalajeja, mutta käytännössä se yleensä koostuu alku-, pää- ja jälkiruuasta. Ruokalajeista laaditaan tilaisuutta varten menukortti. (Lehtinen, Peltonen & Talvinen 2007, 88.) Lähtökohtana menun suunnittelussa on asiakaslähtöisyys eli asiakkaan toiveiden täyttäminen. Menun suunnittelussa huomioon otettavia tekijöitä ovat muun muassa tilaisuuden luonne, budjetti, vieraiden erityistarpeet, raaka-ainevalinnat, ruuan valmistaminen ja esillepano, keittiön resurssit sekä buffetpöydän ruokien järjestys. (Määttä, Nuutila & Saranpää 2004, 41.) Tärkeää on huomioida myös ruuan aistein havaittavat ominaisuudet eli gastronomiset tekijät. Aisteihin vaikuttavia tekijöitä ovat ruuan maku, haju, lämpötila, ulkonäkö ja rakenne. (Lampi, Laurila & Pekkala 2009, 26.)

Ruokalajien raaka-ainevalinnoissa tulee huomioida vaihtelevuus, tasapainoisuus sekä yhteensopivuus tilaisuuden luonteen kanssa. Saman raaka-aineen toistumista pitäisi välttää alku-, pää- ja jälkiruuissa. Myöskään liian voimakkaita mausteita ei saa käyttää monessa ruokalajissa. Myös sesongit ja vuodenajat vaikuttavat raaka-aineiden valinnassa ja tuovat vaihtelua ateriakokonaisuuksiin. (Määttä ym. 2004, 42–43.)

Tarjoilun luonteeseen vaikuttavat tapahtuman osallistujat, luonne, teema, ajankohda ja tapahtumapaikka. Tarjoilu voidaan järjestää kokonaan itse tai sen voi tilata kokonaan tai osittain pitopalvelulta. Pitopalveluun on syytä ottaa jo varhaisessa vaiheessa yhteyttä, jonka kanssa pystytään ideoimaan ja suunnittelemaan tapahtuman tarjoilu viimeisimpien ruokatrendien mukaisesti. Tarjoilua suunniteltaessa on pohdittava, kauanko tapahtuma kestää, että tarjottavia on saatavilla riittävästi ja riittävän usein. On hyvä myös miettiä, tarjotaanko tapahtumassa alkoholia ja jos tarjotaan, riittävätkö ruokajuomaksi miedot alkoholijuomat vai sopiiko tapahtumassa tarjota myös drinkkejä. Alkoholittomat vaihtoehdot on myös huomioitava, jos alkoholia on tarjolla. (Vallo & Häyrinen 2012, 152.)

Suurempia tapahtumia varten tarjoilut kannattaa esimaistattaa. Erikoisruokavaliot on otettava huomioon ja on hyvä pyytää vieraita ilmoittamaan ne etukäteen. Noutopöytiin tulee myös laittaa kortit, joissa on kerrottuna, mitä ruokia on tarjolla sekä huomautuksen erikoisruokavaloista. Tarjoilut ja kattaus tulee sovittaa teeman kanssa. Näyttävä esillepano sekä somistukset vaikuttavat tapahtuman elämyksellisyyteen. Tervetulodrinkki on hyvä aloitusmuoto tapahtumalle, ja sen ohessa isäntä voi toivottaa vieraat tervetulleiksi. (Vallo & Häyrinen 2012, 153.)

Buffet eli noutopöytä on nykyisin paljon käytetty tarjoilumuoto. Se on myös helppo ja näyttävä tapa tarjolla ruokia suurellekin asiakasmäärälle. Henkilökunnan tarve on paljon pienempi kuin pöytiin tarjoilussa. Yleisin tapa noutopöydässä on pitää esillä kaikkia ruokia, mutta tilaisuuden luonne, juhlatilan toimivuus ja asiakkaan toiveet huomioiden osa ruokalajeista voidaan tarjolla myös pöytiin tarjoiltuna. (Hemmi, Häkkinen & Lahdenkauppi 2008, 306–308.) Noutopöytien koko, muoto, lukumäärä ja aloituspisteiden lukumäärä määräytyvät asiakasmäärän, tilaresurssien, tarjottavien ruokien sekä halutun tyylin ja teeman mukaisesti. Noutopöydän suunnittelussa on huomioitava, että tarjoilu on toimivaa ja joustavaa. Tämän vuoksi on hyvä suunnitella etukäteen myös vatien ja kulhojen keskinäinen sijoittelu sekä ruokien asettelu ja paloittelu, jotta ruokaa olisi helppo ottaa, eivätkä aloituspisteet ruuhkautuisi. (Määttä ym. 2004, 111–113.)

Tarjoilun suunnittelua varten on hyvä laatia aikataulutettu tarjoilusuunnitelma, jossa käy ilmi tilaisuuden kulku vieraiden saapumisesta aina tilaisuuden päättymiseen asti. Aikataulusta käy ilmi muun muassa alkumaljojen-, ruokien- ja juomien tarjoiluajankohdat sekä astioiden keräämiset. Suunnitelmaan sisällytetään myös tilaisuuden puheet ja ohjelmaosuudet. Tarkan suunnitelman ansiosta keittiössä tiedetään ruokien esillepanoajat ja ruuat voidaan valmistaa aikataulun mukaisesti. (Määttä ym. 2004, 115.)

3.2.5 Sisältö ja ohjelma

Tapahtuman sisältö suunnitellaan tapahtuman tavoitteen ja kohderyhmän mukaan, johon myös teema ja halutut viestit nidotaan yhteen sopivaksi. Tapahtuman teema on se tekijä, joka pitää tapahtuman koossa. Teeman valinnassa on mietittävä so-

piiko se yrityksen mielikuvaan ja arvomaailmaan. Samalla tulee miettiä myös, onko teema puhutteleva, houkutteleva vai leikittelevä. Teemaa voidaan havainnollistaa esimerkiksi äänien, värien ja kuvien avulla. Teeman valinta kertoo paljon organisaatiosta, ja sen on kuljettava läpi koko tapahtuman kutsusta aina jälkimarkkinointiin saakka. (Vallo & Häyrinen 2012, 193–195.)

Teemaan liittyy myös omat riskinsä. Teeman tulee näkyä koko tapahtuman ajan, sillä vain osa tapahtuman elementeistä ei riitä luomaan asiakkaalle mieleenpainuvaa elämystä. Teeman vaarana on, että sen näkyvyys rajautuu pelkkään kutsukorttiin, alkumaljaan sekä ruokaan ja oletetaan, että se riittää. Teeman tulee näkyä myös ohjelmassa, sisällössä, materiaaleissa, somistuksessa, tarjoilussa, pukeutumisessa, giveaway-lahjassa ja jälkimarkkinoinnissa. Teemaakin tärkeämpi on toimiva idea, jonka ympärille aletaan rakentamaan tapahtuman kulkua. On myös muistettava pitää asiakkaalle lupaukset, jotka on kutsussa kerrottu. (Vallo & Häyrinen 2012, 195–196.)

Tapahtuman ohjelmassa voidaan käyttää ulkopuolisia esiintyjä. Silloin on mietittävä, mikä heidän roolinsa on, koska heidän tulee sopia niin tapahtuman kuin yrityksenkin imagoon. Esiintyjä on myös yksi tapahtuman isoimmista riskeistä, sillä jos esiintyjä on liian hallitsevassa roolissa tai ei voita yleisöä puolelleen, saattaa koko tapahtuma mennä piloille. Tapahtuma voi sisältää myös erilaisia aktiviteetteja, joihin osallistuminen täytyy olla vieraille vapaaehtoista. Aktiviteetit luovat tapahtumiin elämyksellisyyttä ja ovat vuorovaikutteisia. Aktiviteettien käyttöä puoltaa se, että vieraat voivat kokea jotain, mitä he eivät ole aikaisemmin kokeneet. Aktiviteettien tulee olla myös tapahtuman teemaan sopivia. (Vallo & Häyrinen 2012, 203–204, 212–213.)

Juontaja toimii tapahtuman läpiviejänä ja antaa tapahtumalle ryhdikkyyttä. Juontajan kanssa tulee käydä hyvissä ajoin läpi ohjelman sisältö ja hänellä tulee olla kokonais käsitys tapahtumasta. On myös hyvä laatia juontokäsikirjoitus, jotta juontaja tietää, mitä ja milloin hänen odotetaan juontavan. Tapahtumaan ei aina tarvita juontajaa, mutta silloin tarvitaan kuitenkin jonkinlainen seremoniamestari, jonka roolissa voi esimerkiksi olla tapahtuman isäntä, emäntä tai organisaation ulkopuolinen henkilö. (Vallo & Häyrinen 2012, 213–214.)

3.3 Tapahtuman toteutus

Tapahtuman toteutusvaiheella tarkoitetaan sitä hetkeä, jolloin tapahtuma konkreettisesti toteutetaan. Jokaisen tapahtumassa työskentelevän on ymmärrettävä oma roolinsa ja tehtävänsä sekä tehdä yhteistyötä kaikkien tahojen kanssa. Tapahtuman toteutusvaihe voidaan jakaa kolmeen osaan: rakennusvaiheeseen, itse tapahtumaan sekä purkuvaiheeseen. Rakennusvaihe on yleensä toteutuksen aikaa vievin vaihe, jolloin kulussit ja rekvisiitta laitetaan valmiiksi tapahtumaa varten. Itse tapahtuma kestää vain pienen hetken, eikä muutoksille ole enää silloin aikaa. Tapahtuman on annettava kulkea omalla painollaan, vaikka vastoinkäymisiä ilmaantuisikin. Vieraiden lähtemisen jälkeen alkaa purkuvaihe, joka sujuu yleensä paljon nopeammin ja tehokkaammin kuin rakennusvaihe. (Vallo & Häyrinen 2012, 163–164.)

Ennen tapahtuman toteutusta on hyvä järjestää kenraaliharjoitukset, jossa käydään läpi koko tapahtuma kokonaisuudessaan. Kenraaliharjoituksilla varmistetaan tapahtuman onnistuminen, jolloin ehditään myös tehdä tarvittavia muutoksia ja korjauksia tapahtuman käsikirjoitukseen. Kenraaliharjoitukset on hyvä pitää muutamia tunteja ennen tapahtuman alkamista, jolloin myös kaikkien esiintyjien on oltava läsnä. (Vallo & Häyrinen 2012, 164–165.)

Tapahtuman onnistumisen takaamiseksi tapahtumalla on hyvä olla vahva aloitus ja selkeä lopetus. Tapahtuma viedään läpi aikataulutetun käsikirjoituksen mukaan. Tapahtuman aikana projektipäällikkö sekä muu henkilökunta varmistavat tapahtuman sujuvuuden. Tapahtuman päävastuullisena henkilönä toimii yksi projektipäällikkö, joka vastaa ja päättää tapahtuman etenemisestä, silloinkin jos kaikki ei suju käsikirjoituksen mukaan. (Vallo & Häyrinen 2012, 166.) Tapahtumaprojektin toteutusvaihe mittaa projektipäällikön ammattitaitoa ja hankalissakin tilanteissa hänen tulee aina säilyttää rauhallisuutensa. Projektipäällikkö tulee toimia esikuvana työntekijöilleen sekä luoda kannustavaa ilmapiiriä ympärilleen. (Iiskola-Kesonen 2004, 11.)

Tapahtuman jaksotus ja rytmitys vaikuttavat myös toteutuksen onnistumiseen. On hyvä muistaa pitää taukoja säännöllisesti ja antaa vieraille mahdollisuuden välillä jaloitella. Taukojen pituus tulee arvioida ennalta, koska pituuteen vaikuttavat esi-

merkiksi osallistujamäärä, tilojen ilmanvaihto, vessojen lukumäärä sekä tarjoilu. Tärkein huomioon otettava asia jaksotuksessa on tapahtuman kokonaiskesto. Esimerkiksi parin päivän tapahtumassa on hyvä antaa vieraille omaa aikaa, josta myös tapahtuman isännät hyötyvät. (Vallo & Häyrinen 2012, 167.)

Hyvin suunnitellussa ja toteutetussa tapahtumassa on aina mukana jotain yllätyksellisyttä, mikä voi olla esimerkiksi yllätysesiiintyjä, tarjoilu tai giveaway-lahja. Yllätyksellisyys tuo tapahtumaan elävyyttä ja piristystä. Olennaista on, ettei kaikkia pieniä yksityiskohtia tarvitse kertoa vieraille, vaan paljastetaan vain suuremmat linjat. (Vallo & Häyrinen 2012, 168.)

Musiikin ja äänimaailman avulla tapahtumaan saadaan viritettyä tunnelmaa. Jos budjetti sallii, on elävä musiikki aina parempi vaihtoehto, mutta myös tallenteella voidaan luoda tunnelmaa. Musiikki tuo tapahtumaan viihtyisyyttä ja sen täytyy olla valittuun teemaan soveltuva. Musiikki ja äänimaailma ovat osa somistusta. (Vallo & Häyrinen 2012, 170–171.)

Tapahtumapaikassa tarvittava tekniikka on syytä varmistaa ja suunnitella aina etukäteen. Tapahtumapaikassa tulee olla saatavilla riittävästi sähkövirtaa tapahtuman lavasteisiin ja tekniikkaan. On myös huomioitava, millaisia yhteyksiä tai teknisiä valmiuksia esitykset tarvitsevat. Mahdollisia ongelmatilanteita varten on hyvä nimetä etukäteen tekniikasta vastaava henkilö. (Vallo & Häyrinen 2012, 171–172.)

Tapahtumapaikan löytämisen tulee olla kutsuille vaivatonta. Sen vuoksi opasteita tulee olla mahdollisimman paljon ja niiden on oltava selkeitä. Tapahtumaan saadaan lisää tunnelmallisuutta pääovien vieressä loimuavilla ulkotulilla, kukka- tai koivuasetelmilla sekä muilla teemaan sopivilla somistuksilla. Tunnelmaa kohottaa entisestään ystävällinen ovimikko, joka on vastaanottamassa vieraita. (Vallo & Häyrinen 2012, 174.)

Joihinkin tapahtumiin on hyvä laatia istumajärjestys. Esimerkiksi lounaalle, päivälliselle ja illalliselle istumajärjestys sopii luontevasti. Silloin kannattaa laittaa myös pöytäkartat esille aulaan sekä asettaa pöytiin paikkakortit, josta vieraat tunnistavat oman paikkansa. Paikkakortti tulee olla teemaan sopiva ja siinä tulee olla henkilön nimi. (Vallo & Häyrinen 2012, 177–178.)

3.4 Tapahtuman jälkimarkkinointi

Tapahtuman toteutuksen jälkeen alkaa jälkimarkkinointivaihe. Yksinkertaisimmillaan se tarkoittaa vieraiden kiittämistä, materiaalin toimittamista tai giveaway-lahjan antamista. Tällä tavalla tapahtumanjärjestäjät osoittavat mukana olleille, että heidän osallistumisestaan arvostetaan. Jälkimarkkinointivaiheeseen kuuluu aina myös palautteen kerääminen omasta organisaatiosta sekä tapahtuman vierailta. Kerätyistä palautteista tapahtumanjärjestäjä tekee yhteenvedon, jotka hän analysoi ja ottaa oppia niistä. Palautteiden tarkastelu ja analysointi antavat hyvän pohjan seuraavan tapahtuman suunnittelua varten. Koska tapahtumaa on ollut suunnittelemassa ja järjestämässä paljon työntekijöitä, on hyvien tapojen mukaista antaa kiitokset myös koko tapahtuman väelle: yhteistyökumppaneille, alihankkijoille, rakentajille, esiintyjille, puhujille, projektiryhmälle ja isännille. Erityisesti, jos palaute on ollut kiitettävää ja tapahtuman tavoitteet ylitetään, on huomaavaista lähettää kiitoskukat tai ainakin kiitosviesti onnistuneen tapahtuman tekemisestä. (Vallo & Häyrinen 2012, 180–182.)

Teeman mukainen pieni lahja tai muisto kruunaa onnistuneen tapahtuman. Lahja voidaan antaa tapahtuman alussa tai tapahtumasta poistuttaessa. Lahja voidaan toimittaa myös jälkikäteen, joka on hyvä lähettää kahden viikon kuluessa tapahtumasta. Lahjan ei tarvitse olla suuri tai kallis, vaan parhain se on silloin, kun se muistuttaa tapahtuman teemasta ja järjestävästä organisaatiosta. (Vallo & Häyrinen 2012, 182–183.)

Jokainen tapahtuma jättää mukanaolijoille muiston sekä tunteen siitä, täyttikö tapahtuma odotukset vai ei. Tapahtumanjärjestäjän tehtävä on täyttää tai mieluiten ylittää vieraiden odotukset. On hyvin tärkeää kerätä vierailta palautetta, jotta saadaan tietää, miten vieraat kokivat tapahtuman, päästiinkö asetettuihin tavoitteisiin, mitä olisi voinut tehdä toisin ja mikä oli kaikkein parasta. Palautteen voi kerätä kirjallisella palautteella tai jälkikäteen sähköpostitse, puhelimitse tai internetissä. Sähköposti ja internet ovat nykyisin hyvin toimiva vaihtoehto kerätä palautetta. Edellytyksenä kuitenkin on, että vieraiden sähköpostiosoitteet ovat käytettävissä. Kysely kannattaa järjestää parin päivän sisällä tapahtuman jälkeen, jolloin kaikki on vielä hyvin muistissa. Myös oman organisaation sisältä on hyvä kerätä palautetta, mitkä asiat sujuivat hyvin ja missä olisi vielä parantamisen tarvetta. Suulli-

nenkin palaute tapahtumasta on tärkeää kirjata muistiin, koska palautteen kirjoittaminen on yleensä kaunistelevampaa kuin mitä vieraat ajattelevat tai puhuvat. (Vallo & Häyrinen 2012, 184–186.)

4 ELÄMYSTAPAHTUMAN SUUNNITTELU ILMAJOEN MUSIIKKIJUHLILLE

Tässä luvussa käsitellään elämystapahtuman suunnitteluprosessi kokonaisuudessaan. Toimeksiantajana toimii Ilmajoen Musiikkijuhlat Ry. Elämystapahtuman aihe muodostui Musiikkijuhlien viimeisimmästä oopperateoksesta Elämälle – Ooppera Oskar Merikannosta. Oopperateos esitettiin kesällä 2015 ja se on ohjelmistossa myös kesällä 2016. Elämystapahtuman suunnitelman teemana ja tarinan taustalla on Oskar Merikannon elämä, johon syvennyttään seuraavassa luvussa tarkemmin.

4.1 Tarina Oskar Merikannosta

Oskar Merikanto (1868–1924) kuului elinaikanaan Suomen arvostetuimpiin säveltäjiin, jonka maine ylitti jopa Sibeliuksenkin. Merikanto oli kuuluisa ympäri Suomen niin musiikkinsa että suomalaisen musiikin hyväksi tekemänsä arvokkaan työnsä ansiosta. (Heikinheimo 1995.) Hän tuli tunnetuksi erityisesti kotien säveltäjänä sekä romanttisten ja melodisten laulujen säveltäjänä. Hyvin tunnettuja kappaleita ovat esimerkiksi *Pai, pai, paitaressu*, *Soi vienosti murheeni soitto*, *Oi muistatko vielä sen virren* sekä duetto *Onnelliset*. (Lehtola 2015, 7.) Merikannon kuuluisimpiin sävellyksiin kuuluu myös *Grande Valse* eli *Kesäilta*, jonka hän sävelsi jo 17-vuotiaana. Varhaisimpiin sävellyksiin kuuluvat myös runoilija J.H. Erkon teksteistä syntyneet *Kevätlinnuille etelässä*, *Muistellessa*, *Kullan murunen* ja *Merellä*. (Oskar Merikanto 2016, Lappalaisen 1997, mukaan.)

Oskar Merikanto syntyi 5.8.1868 Helsingissä hyvin vaatimattomiin oloihin. Elettiin aikaa, jolloin Suomi oli osa Venäjän suuriruhtinaskuntaa ja ankara köyhyys sekä tsaarin pakotteet vallitsivat. Oskarin isä Franz oli kotoisin Kannon talosta Jalasjärveltä. Franz muutti Helsinkiin, jossa hän värväytyi sotilaaksi Kaartin Pataljoonaan ja toimi sen jälkeen ylikonduktöörinä. Hänen äitinsä Anna oli Nastolasta, mutta oli muuttanut niin ikään maaseudulta Helsinkiin ruuan ja töiden perässä. Oskarin ollessa kuusitoistavuotias hänen äitinsä sairastui ja kuoli. Sen jälkeen Merikannon isä alkoholisoitui ja lopulta ampui itsensä vaimonsa haudalle 1891. (Lehtola 2015, 10–11.)

Musiikkiharrastus alkoi kahdeksanvuotiaana, jolloin Merikanto pääsi Helsingissä seurakunnan urkurin oppeihin. Myöhemmin urkuri Lauri Hämäläinen huolehti Merikannon opetuksesta ja ensikonsertit pianolla ja uruilla kuultiin vuonna 1887. Merikanto pääsi opiskelemaan Leipzigiin vuosiksi 1887–1889 ja sieltä opinnot jatkuivat Berliiniin. Opiskeluaikanaan Merikanto tapasi tulevan vaimonsa Liisan. Opiskelujen jälkeen Merikanto sai paikan Johanneksen kirkon urkurina, jossa hän toimi vuoteen 1924 asti. Naimisiin Liisa ja Oskar menivät kesällä 1892 ja heidän ainoa poikansa Aarre syntyi vuonna 1893. Kirkko oli tärkeä osa Merikannon ja hänen perheensä elämää, koska kirkko loi sekä taloudellisen että ammatillisen perustan. (Lehtola 2015, 8–12.)

Merikanto toimi elinaikanaan muun muassa urkurina, pianistina, esseistinä, säveltäjänä ja pedagogina. Musiikkiopiston urkujensoiton opettajana Merikanto aloitti vuonna 1907 ja hän oli asemassaan maamme tärkein urkujensoiton opettaja. Urkurin viran ohessa Merikanto toimi Päivälehdessä arvostelijana sekä oopperan kapellimestarina. Hän oli myös mukana perustamassa Savonlinnan oopperajuhlia ja Kotimaista Oopperaa. Merikanto sävelsi ensimmäisen suomenkielisen oopperan *Pohjan neiti*. Menestyvänä taiteilijana hän teki paljon opintomatkoja ulkomaille. Varsinkin opittu saksankielen taito auttoi merkittävästi solmiessa suhteissa merkittäviin henkilöihin. Merikanto teki maineensa eteen paljon töitä ja laajojen konserttikiertueiden ansiosta hänestä kehkeytyi aikansa merkkihenkilö. Mannerheim myönsi Merikannolle professorin arvonimen vuonna 1919. (Lehtola 2015, 10, 13–14.)

Oskar Merikannon elämään pääsee syventymään tähän päivään asti säilyneillä matkakirjeillään vaimolle. Merikannon kirjeistä välittyy hyvin elävä kuva hänen persoonastaan, elämästään ja aikakaudestaan. Oskar ja Liisa aloittivat kirjeenvaihdon hyvin pian ensitapaamisen jälkeen, ja rakkauskirjeiden alussa lukija pääsee osalliseksi heidän lemmensuhteen salatusta tarinasta. Seurusteluajan runollisten kirjeiden lisäksi kertomukset liittyvät Merikannon matkoihin, kokemuksiin, ulkomaan opintoihin, oopperataiteeseen sekä myös koti-ikävästä ja kaipuusta rakkaan luo. Kirjeiden välityksellä päästään sisälle 1800–1900 lukujen vaihteen suomalaiseen kulttuuriin ja taiteen elämään. (Lehtola 2015, 7-8, 20–21.) Kirjeistä käy ilmi, että Merikanto oli työlleen hyvin omistautunut ja se vei suurimman osan hänen

ajastaan. Ulkomaanmatkoja huomioimatta hänen henkilökohtainen elämänsä oli hyvin tasaista. Elämä ei kuitenkaan ollut aina yhtä säveltämistä, Merikanto haaveili kuten monet muutkin suomalaiset, omasta kesähuvilasta. Hän rakennutti pitkään haaveilleensa kesäparatiisinsa Ruovedelle Kantolaan vuonna 1902. Huvilallaan Merikanto ei pystynyt olemaan kuin kuukauden kerrallaan, ellei hän säveltänyt mökillään ja palkannut itselleen kirkkoon sijaista. Maaseudun rauhaan säveltämään ei kovin helposti päässytäkään, sillä huvila sijaitsi hankalien kulkuyhteyksien päässä. Vaikka matkustaminen oli vaivalloista, määränpäässä odotti kauniit maisemat ja luonnon koskematon rauha. Kantolan vieraskirja paljastaa, että huvilassa oli vilskettä jo ensimmäisestä kesästä lähtien. Kesäparatiisin vieraina kävivät suuri osa Merikannon tuttavista ja taiteilijapiireistä. Isäntäväki otti vieraat aina juhlavan seremoniaalisesti vastaan ja piti vieraistaan hyvän huolen. Vieraskirjassa huvilaa kuvailtiin muun muassa kukaksi koskemattoman luonnon keskellä. Mökin pihaa koristivat metsän kukkaset, marjavorsimättäät, jäkälät, sammalet sekä kanervat. Mökkiympäristössä ei hiekkapolkuja ja multaisia kukkapenkkejä näkynyt ja rannallekin kuljettiin kapeaa kinttupolkua pitkin. Koruton kauneus vallitsi myös huvilan sisällä, jossa oli sammaleiset hirsiseinät ja huonekalut maalaamatonta luonnonpuuta. Mökissä vallitsi kotoisa ja lämmin tunnelma, jossa tärkein asia oli varmasti Merikannon piano, jonka ääressä hän kulutti suurimman osan ajastaan. Myös vieraat pääsivät usein nauttimaan Merikannon pianokappaleista ja kotoisista konserteista. (Heikinheimo 1995, 289, 292–294, 298.)

Merikanto joutui luopumaan työstään oopperan kapellimestarina sekä konsertoivana taiteilijana sydänvaivojensa vuoksi. Maaliskuussa 1922 esitettiin jäähyväisnäytäntö, jossa esitettiin Merikannon ooppera *Elinan surma*. Edessä olivat vielä kotimaan jäähyväiskierruudet sekä hoidot sydäntautiin Bad Nauheimin kylpylässä. Merikannon kylpyläkirjeet Liisalle muodostavat viimeisen laajan katsauksen heidän elämäänsä, josta välittyvät sama nuoruuden avoimuus ja matkalla kohdattujen ihmeiden ihailtava sävy. Merikanto joutui jättämään jäähyväiskierruuden kesken sydänkohtauksien vuoksi. Merikanto kuoli äkillisesti 17. helmikuuta 1924 Oitissa Tyynelän lepokodissa. Hautajaiset pidettiin Helsingin Johanneksen kirkossa, Merikannon omassa kirkossa, josta muodostui kansallinen surujuhla. Vaikka Merikanto sai taistella elinaikanaan musiikin eri etupiirien kuristuksessa, jäi hänen sävellystuotannosta elämään monet urku- ja pianoteokset sekä sadat yksinlaulut, joita vie-

lä tänä päivänäkin eturivin laulajamme esittävät kansainvälisillä näyttämöillä. Lukuisista toimenkuvista huolimatta hän oli ennen kaikkea urkuri, joka loi suomalaiselle urkukulttuurille perustan vaikuttavalla ja ammattitaitoisella työllään. (Lehtola 2015, 16–19.)

4.2 Tapahtuman suunnittelun vaiheet

Elämystapahtuman suunnitteluprosessi alkoi alkupalaverin muodossa toimeksiantajan kanssa, jossa käytiin läpi toimeksiantajan toivomat lähtökohdat opinnäytetyötä koskien. Toimeksiantaja antoi hyvin vapaat kädet tapahtuman suunnittelun suhteen, mutta itse toteutus tulee jäämään toimeksiantajan vastuulle. Tapaamisen jälkeen alkoi teoreettisen viitekehyksen kokoaminen. Teoriaosuus muodosti kattavan taustan koko tapahtuman suunnitelman rakentamiselle. Elämystapahtuman suunnitelmaa lähdettiin työstämään tapahtuman järjestämisen teoriaa hyödyntäen. Suunnitteluvaiheessa mietittiin tapahtuman tavoite, kohderyhmä, tapahtumapaikka, ajankohta ja – kesto, menusuunnittelu ja tarjoilu sekä tapahtuman sisältö ja ohjelma.

Tapahtuman **tavoitteena** on kehittää Ilmajoen Musiikkijuhlille Oskar Merikannon tarinaan pohjautuva elämystapahtuma. Tapahtuman nimeksi tulee: Merikannon kesäpäivällinen Kantolassa. Tuotoksena tehdään Musiikkijuhlille elämystapahtuman toimintaohjeet sekä käsikirjoitus, jonka avulla tapahtumaa voidaan lähteä toteuttamaan. Tapahtuman tavoitteena on luoda tapahtumaan osallistuville kokonaisvaltaisia elämyksiä tarinallistetun palvelun ja ruuan kautta. Tapahtuman onnistumiseksi tapahtuman tulee olla elämyksellinen, teeman tulee näkyä jokaisessa osa-alueessa sekä täyttää asiakkaiden odotukset. Onnistuneimmillaan tapahtuma muodostuu jokavuotiseksi palvelutuotteeksi osana Musiikkijuhlien oheispalveluita.

Tapahtuman **kohderyhmä** koostuu yritysasiakkaista sekä Musiikkijuhlien kävijöistä, jotka haluavat kokea korkeatasoisia palveluita ja ainutlaatuisia elämyksiä oopperan ohessa. Suurin osa Musiikkijuhlien kävijöistä on yli 40-vuotiaita, ja tapahtumaan tullaan useimmin puolison tai ystävän kanssa. Aikaisempina vuosina järjestetty kutsuvierastilaisuus on koostunut muun muassa yritysasiakkaista, joten he

sopivat luonnollisesti pääkohderyhmäksi. Toimeksiantajalle on myös hyötyä siitä, että tapahtumaan tehdään pöytävarauksia isommille seurueille.

Tapahtumapaikkana on Jaakko Ilkan koulun liikuntasali, jossa Musiikkijuhlat ovat myös aikaisempina vuosina järjestäneet tilaisuuksia (kuva 1). Tapahtumapaikaksi se soveltuu hyvin tilan avaruuden ja muunneltavuuden vuoksi. Myös keittiö sijaitsee salin vieressä, jolloin tarjoilun toteuttaminen on helpompaa. Toteuttamistavaltaan tapahtuma on itse rakennettu tapahtuma ja toteutuksessa on mukana talkooväki sekä ohjelmanumeroita varten oopperan esiintyjä. Tapahtuman **ajankohta** on yhtenä päivänä oopperan ensimmäisenä näytöspäivänä ja sen **kesto** on kello 16.30–19.00. Tapahtuman suunnittelussa ei käsitellä budjetointiin liittyviä asioita.



Kuva 1. Jaakko Ilkan koulun liikuntasali (Mäkinen 2015).

Tapahtuman **menu** suunniteltiin niin, että se sopii hyvin tapahtuman teemaan ja tarinaan. Menu sisältää useita alkuruokia, pääruuan ja jälkiruuan sekä kahvin ja teen. Menun suunnittelussa huomioitiin ruokien monipuolisuus, vaihtelevuus ja näyttävyyys. Menupakettiin kuuluu myös alkumalja, josta on sekä alkoholillinen että alkoholiton vaihtoehto (liite 1). Ruokajuomana on vesi, mutta halutessaan tapahtumassa voi ostaa myös muita juomia. Suunnittelussa huomioitiin myös tapahtu-

mapaikka, keittiön laitteet ja tarvittava henkilökunta. Tapahtumassa käytettäväksi **tarjoilumuodoksi** valittiin noutopöytä, joka todettiin tilaisuuden resurssit huomioiden toimivimmaksi vaihtoehdoksi.

Tapahtuman **sisältö** ja **ohjelma** ovat teeman mukaiset. Elämyksellisyyttä tapahtumaan luodaan eri elementeillä. Teema tulee esille tilan somistuksessa (liite 3), ohjelmanumeroissa (liite 9), kattauksessa (liite 3), ruuissa (liite 1) ja henkilökunnan pukeutumisessa. Ohjelmaosuus toimii tapahtuman kohokohtana, joka muodostuu musiikkiosuuksista ja juonto-osuuksista (liite 9).

Tapahtumaa suunniteltaessa on myös hyvä pohtia ja arvioida tapahtuman riskejä ja mahdollisuuksia SWOT-analyysin avulla. Taulukossa 7 on analyysi tapahtuman vahvuuksista, heikkouksista, uhista ja mahdollisuuksista.

<p style="text-align: center;">Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tapahtuman ainutlaatuisuus • Suuri ja ahkera talkooryhmä • Tapahtumaan toteuttamiselle on siihen soveltuvat tilat 	<p style="text-align: center;">Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vähäinen markkinointi • Resurssien puute <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toteutus talkoovoimin, heittäytyäänkö mukaan tapahtumaan? • Samankaltaisia tapahtumia ei ole aikaisemmin toteutettu oopperan oheispalveluina
<p style="text-align: center;">Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luoda elämyksellinen ja onnistunut tapahtuma • Lisätä Ilmajoen Musiikkijuhlien tunnettuutta • Monipuolistaa Musiikkijuhlien oheispalveluiden tarjontaa <ul style="list-style-type: none"> ▪ Luoda tapahtumasta perinne, ohjelman teemaa ja sisältöä vaihtaen • Luoda kokonaisvaltaisempia asiakaskokemuksia 	<p style="text-align: center;">Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tapahtuman epäonnistuminen, esim. tekniikka pettää, aikataulutus ei toimi, esiintyjän sairastuminen • Vähäinen osallistujamäärä, haluttua asiakaskohderyhmää ei tavoiteta • Elämysten kokeminen jää vähäiseksi • Tapahtuma ei lisää Ilmajoen Musiikkijuhlien tunnettuutta

Kuvio 7. Elämystapahtuman SWOT-analyysi.

Tämän jälkeen suunniteltiin yksityiskohtainen käsikirjoitus, joka antaa kokonaiskäsityksen tapahtuman järjestämisestä (liite 9). Käsikirjoitusta varten työn liitteisiin on kuvattu reseptiikka (liite 2), kattaus ja tilan somistaminen (liite 3) sekä menukortin (liite 1) ja pöytäkartan (liite 5) suunnittelu. Liitteissä 6 ja 7 on myös tarkka kuvaus tapahtuman palvelupolusta ja palvelutuokioista sekä kontaktipisteistä ja niiden tuomista asiakkaiden eduista ja tavoitelluista kokemusvaikutuksista.

Elämystapahtuman suunnitelma on kuvattu FAMM-mallin (Gustafsson ym. 2006) mukaan. Suunnitelmassa tullaan käsittelemään tapahtuman tilaa, kohtaamista, tuotetta, johtamista ja ilmapiiriä. Elämismallit ovat tärkeä osa tapahtuman suunnittelua ja kehittämistä, joten FAMM-mallin osa-alueisiin sovellettiin Pinen ja Gilmoren (1999) sekä Tarssasen ja Kyläsen (2009) elämysteorioita, joiden avulla pyritään luomaan edellytykset elämyksen syntymiselle. Pinen ja Gilmoren (1999) elämismallin elämystyypeillä pyritään tarjoamaan asiakkaille viihteellinen, esteettinen ja eskapistinen elämyskokemus. Viihteellinen kokemus luodaan tapahtuman musiikkiesityksen kautta, jolloin asiakkaan osallistuminen on passiivista ja suhde kokemusympäristöön on välillistä. Esteettinen kokemus syntyy tapahtumaan luodusta teeman mukaisesta ympäristöstä, jolloin elämyksen kokija on passiivinen, mutta uppoutuu ja eläytyy syvällisesti ympäristöönsä. Todellisuuspakoisessa eli eskapistisessä kokemuksessa asiakas osallistuu kokemukseen aktiivisesti ja uppoutuu tapahtuman tunnelmaan syvällisesti. Parhaimmillaan asiakas voi uppoutua kokemukseen niin, että käsitys ajan kulusta unohtuu kokonaan.

Tarssasen ja Kyläsen (2009) elämiskolmiomallin avulla suunnitelmassa on pyritty huomioimaan mahdollisimman monta elämyksen elementtiä. Nämä elementit ovat yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus. Yksilöllisyys näkyy tapahtuman ainutlaatuisuutena, koska täysin vastaavanlaista tapahtumaa ei ole aiemmin missään järjestetty. Aitous ilmenee tapahtuman teemassa ja sen uskottavuudessa sekä tarinoissa Merikannon elämästä. Tapahtuman tarinat sisältävät myös fiktion elementtejä. Moniaistisuutta luodaan tapahtuman tunnelmalla, somistuksella, äänimaailmalla sekä ruualla ja juomalla, joten koettavaa löytyy kaikille aisteille. Kontrastia saadaan tapahtuman teeman kautta, koska tapahtuma on hyvin erilainen ja poikkeaa asiakkaan arjesta, jolloin asiakas voi kokea jotain uutta ja ainutlaatuista. Vuorovaikutusta tapahtuu tapahtuman useassa eri kohtaamis-

sa. Kaikki kohtaamistilanteet henkilökunnan ja asiakkaiden välillä luovat vuorovai-
kutusta ja muodostavat yhteisöllisyyden tunnetta.

4.3 Tila

Tapahtuman tilana käytetään Jaakko Ilkan koulun liikuntasalia. Tila soveltuu hyvin tapahtuman järjestämiselle sen muunneltavuuden vuoksi ja mahdollistaen oikeanlaisen tunnelman syntymisen. Tilassa käytetään kahdeksan hengen pöytiä. Pöydät sijoitellaan kahteen riviin ja pöytiä on yhteensä kymmenen. Pöytämuotoja voidaan myös muunnella ja lisätä pöytävarauksien mukaan, koska käytössä olevaa tilaa on hyvin. Pöydät on sijoitettu niin, että ohjelmaosuuksille on hyvä näkyvyys ja noutopöydän tarjoilu on toimivaa (liite 5).

Tilan somisteiden ja värimaailman avulla pyritään luomaan teeman mukaista tunnelmaa, tyylin mukaista yhtenäisyyttä ja edellytykset elämyksen syntymiselle. Tilan somisteiden kautta halutaan saada vieraille vaikutelma, millainen miljöö Merikannon rakastamassa kesähuvilassa oli. Suomen kesää ja maalaishenkisyyttä tuodaan tapahtumaan esille erilaisilla elementeillä. Kesän tuntua ja tuoksua saadaan hyödyntämällä luonnon omia materiaaleja, kuten puuta ja sammalta. Koivuasetelmia laitetaan esille tapahtuman aulaan ja juhlatilaan. Jokaisen pöydän alle laitetaan pitkät räsymatot. Noutopöydän taakse seinälle heijastetaan kuva, jossa on järvimaisema. Maalaishenkisyyttä saadaan myös esimerkiksi heinäseipäillä ja vanhoilla kahvimyllyillä ja muulla pienrekvisiitilla, jotka voidaan asetella näyttävästi noutopöydän viereen. Esiintymisalueeseen tulee musiikkiesityksiä varten piano. Esiintymisalueen viereen laitetaan maitotonkkiin runsaasti niittykukkia (liite 3).

Maalaishenkinen tunnelma näkyy myös salin kattauksessa (kuva 2). Salin pöytiin tulee valkoiset pöytäliinat ja pöytien keskelle laitetaan vihertävät kaitaliinat, joissa on kukkakuvioita. Pöytiin tulee paikkakortit. Servietit ovat valkoisia ja ne asetetaan lautasten paikalle purjeen muotoon. Kattaukseen laitetaan ruokailuvälineet, juomalasit, vesikannut sekä leipäkorit ja levitteet. Koristeeksi pöytiin tulee öljykynttilät, puiset kukkaruukut, joissa on kukkia sekä vanhanaikaiset kehykset (liite 3). Kehyksiin valitaan sopivia tekstejä ja runoja Merikannon kirjoittamista kirjeistä (liite 4). Katteeseen laitetaan myös menukortti, joka taitellaan vihkon muotoon. Menukortin

kannessa on kuva kesäisestä maisemasta ja tekstit kirjoitetaan mustalla kaunokirjoituksella. Taustaväriksi menukorttiin haettiin vanhan ajan väritystä, jota saatiin vaalean okran sävyllä (liite 1).



Kuva 2. Esimerkkikuva kattauksesta (Mäkinen 2016).

Noutopöydässä käytetään vahakankaisia beigenvärisiä pitsiliinoja. Pöydän keskelle laitetaan vanha puulankku. Noutopöytään laitetaan kaksi aloituspistettä ja aloituspisteisiin laitetaan tarvittava määrä ruokalautasia. Kattauksessa hyödynnetään myös puisia ottimia -ja tarjoiluvateja. Pöydän keskelle puulankun päälle laitetaan korkea ja näyttävä kukka-asetelma (liite 3).

Tapahtuma toteutetaan iltapäivällä kesäkuussa, jolloin on hyvin valoisaa. Tilaan tulee enimmäkseen päivänvaloa aulasta ja salin katon rajassa olevista ikkunoista, mutta valaistusta saadaan himmennettyä siirtämällä aulan haitariovia ja laittamalla salin ikkunoihin tummat verhot. Salin valaistukseen pyritään saamaan kesäillan tunnelmaa kattauksien pöytäkynttilöillä, lattialle sijoitetuilla valonheittimillä, joista saadaan tunnelmavalaitusta erilaisilla värisävyillä sekä kohdevaloilla, joilla voidaan korostaa esimerkiksi somisteita, noutopöytää ja juomapöytää. Myös riittävä esiintymisvalaistus tulee huomioida ohjelmaosuuksia varten.

4.4 Kohtaaminen

Elämystapahtuman kohtaamiset on hahmotettu tapahtuman palvelupolussa ja palvelutuokioissa. Palvelupolussa kuvataan koko palvelukokonaisuus, miten asiakas etenee ja kokee palveluprosessissa asiakkaan saapumisesta tapahtumaan aina poistumiseen asti. Palvelupolku on jaettu useampiin palvelutuokioihin, jossa eri toiminnan vaiheet on kuvattuna tarkoituksenmukaisessa järjestyksessä (liite 6). Palvelutuokiot koostuvat useammista kontaktipisteistä, joissa on kerrottu asiakkaan edut ja tavoitellut kokemusvaikutukset asiakkaan palvelukokemuksessa (liite 7).

Ennen tapahtuman toteutusta elämystapahtumaa tullaan markkinoimaan Musiikkijuhlien verkkosivuilla sekä lehdissä. Pöytävarauksen tehneet saavat tapahtumasta ennakkoon tarkemman kutsun, jossa ilmoitetaan, että pukeutumisessa toivotaan olevan 1900-luvun alun henkeä. Tapahtumassa asiakkaat kohtaavat henkilökuntaa. Kohtaamisiin kuuluvat myös kohtaamiset muiden asiakkaiden kanssa.

Asiakkaiden vastaanottaminen tapahtuu aulassa, jossa hovimestari ottaa jokaisen asiakkaan henkilökohtaisesti vastaan kättelemällä ja toivottamalla tervetulleeksi Merikannon kesäpäivälliselle Kantolaan. Hovimestarin roolina on toimia ikään kuin palvelijana Merikannon päivällisellä, jonka tehtävänä on huolehtia illan onnistumisesta. Kohtaamisen tulee olla kohtelias ja huolehtivainen ja sillä haluttiin myös johdatella asiakkaat teeman mukaiseen tunnelmaan. Asiakkaat ohjataan henkilökunnan luokse, jotka hoitavat asiakkaiden vaatesäilytyksen. Tämän jälkeen tarjoilijat vastaanottavat asiakkaat ja johdattavat heidät omiin pöytiin, jossa salin tunnelma ja musiikki vie heidät syvemmin tapahtuman teemaan. Tällä tavoitellaan myös esteettisen kokemuksen tuottamista asiakkaalle. Sisääntulossa ja salin taustamusiikkina soi Oskar Merikannon Valse Lente. Salin yleisilme, somistukset ja kattaukset viestivät kesäisestä ja maalaishenkisestä tunnelmasta, jotka herättävät asiakkaissa mielenkiintoa ja lisää keskustelun aihetta. Asiakkaiden istuessa omille paikoilleen tarjoilijat tarjoilevat pöytäseurueille Merikannon kesämaljat. Tavoitteena on luoda hyvin juhlallinen ja lämminhenkinen vastaanotto, jolla Merikantokin tapasi vieraansa ottaa huvilallaan vastaan. Tällä haluttiin tavoitella asiakkaalle yllättyneisyyttä, asiakaskohtaamisen yksilöllisyyttä ja luodaan tapahtumaa kohtaan odotuk-

sia. Vastaanotolla halutaan myös osoittaa huolenpitoa ja arvostusta asiakkaita kohtaan.

Kun kaikki asiakkaat ovat saapuneet paikalle hovimestari toivottaa asiakkaat tervetulleeksi ja pyytää kohottamaan kesämaljat. Hovimestari pitää pienen puheen sekä kertoo tarinoiden johdattamana tapahtuman kulusta ja päivällismenusta. Puheessa ei ole tarkoitus kertoa tapahtumasta kovin yksityiskohtaisesti, vaan asiakkaille pyritään luomaan myös odotuksia tapahtuman edetessä. Tarkoituksena on tavoitella asiakkaan yllättämistä sekä luoda pöytäseurueille rentoa ilmapiiriä ja keskustelun herättämistä tapahtumaa kohtaan. Puheella pyritään lisäämään myös asiakkaan huolenpitoa ja turvallisuuden tunnetta.

Puheen jälkeen tapahtuman ensimmäinen ohjelmaosuus alkaa, joka on pianoesitys. Pianoesityksellä on tavoitteena luoda tapahtumaan tunnelmaa, saada asiakkaat aktivoitumaan ja uppoutumaan syvemmin tapahtuman teemaan sekä herättämään tunteita. Pianoesityksellä on myös tavoiteltu asiakkaan ilahduttamista ja yllättämistä. Ohjelmaosuuden jälkeen hovimestari jatkaa tarinan kertomista ja ilmoittaa, että päivällinen on katettu. Tarjoilussa asiakkaiden hyvinvoinnista huolehditaan koko tapahtuman ajan ja heitä palvellaan ammattitaitoisesti, iloisesti ja kohdellaasti. Salin taustamusiikki koostui Merikannon sävellyksistä. Päivällisellä on tavoiteltu asiakkaiden aktivoimista ja ilahduttamista. Sillä halutaan myös tarjota asiakkaille maku- ja tuoksunautintoja ja keskustelua sekä tarinallisuuden kautta luoda asiakkaille rentoa tunnelmaa.

Kun päivällinen on syöty, alkaa yllätysnumeron vuoro. Yllätysnumerona on yhteislaulu pianon ja lapsikuoron säestyksellä. Tarjoilijat jakavat laulunsanat pöytäseurueille, jonka jälkeen asiakkaat nousevat seisomaan ja lauletaan Merikannon Onnelliset. Tällä halutaan aktivoida asiakkaita ja luoda tunnelman kohottamista ja yllättyneisyyttä. Lisäksi tavoitellaan rentoa ja mukavaa yhdessäoloa ja herättää keskustelua asiakkaiden välillä. Yhteislaulun jälkeen hovimestari ilmoittaa jälkiruuan tarjoilusta. Jälkiruuan nauttimisen aikana hovimestari kertoo Merikannon elämästä ja hänen taiteilijaurastaan. Jälkiruuan nauttimisella ja hovimestarin juonnolla on tavoiteltu opettaa ja aktivoida asiakkaita sekä ilahduttaa ja rentouttaa.

Tapahtuman loppuvaiheessa hovimestari jakaa asiakkaille pöytiin läksiäislahjat, kiittää osallistumisesta sekä toivottaa hyviä ja viihdyttäviä oopperahetkiä. Läksiäislahjana on kangasnenäliina, joita aikoinaan käytettiin varsinkin yläluokan keskuudessa. Kankaaseen on painettu Merikannon laulun säkeitä. Läksiäislahjan antamisella tavoitellaan asiakaspalvelun henkilökohtaisuutta, asiakkaiden ilahduttamista ja yllättämistä sekä tapahtuman arvostuksen ja elämyskokemuksen lisäämistä.

4.5 Tuote

Elämystapahtuman tuotteena ovat ruoka, juoma ja ohjelma. Ruokalajit on suunniteltu tapahtuman teemaan ja tarinaan sopivaksi. Päivällisen menu koostuu kylmistä ja lämpimistä alkuruuista, pääruuasta sekä jälkiruuasta. Menuun kuuluu alkumalja ja ruokajuomana on vesi sekä jälkiruokajuomina on kahvi ja tee (liite1). Alkoholi juomia asiakas voi halutessaan ostaa tilaisuuden aikana. Alkoholitarjoilua varten laitetaan oma tarjoilupöytä noutopöydän läheisyyteen. Menun suunnittelussa hyödynnettiin vanhoja kodin keittokirjoja sekä internetiä, joista sopivimmat vaihtoehdot koottiin yhteen ja sovellettiin menuun ja nykypäivän ruuanvalmistusmenetelmiin sopiviksi. Reseptit suunniteltiin kymmenelle hengelle (liite 2).

Ruokailu tapahtuu noutopöydästä, johon on laitettu ruokailun sujumuuden ja viihtyvyyden vuoksi kaksi aloituspistettä. Useammalla aloituspisteellä vältetään myös liian pitkiä jonotusaikoja. Tarjoilijoiden tehtävä on neuvoa ruokailuun ja menuun liittyvissä asioissa sekä myydä alkoholijuomia halukkaille.

Alkumaljana on Merikannon kesämalja, jossa maistuu raikas raparperi. Alkumalja tarjoillaan kuohuviinilaseista. Pöytiin katetaan valmiiksi leipäkorit, joissa on itse tehtyä piimälimppua ja levitettä. Alkuruokana on graavilohta, savustettua siikaa, lihahyytelöä, raikasta kotijuustosalaattia ja vanhan ajan munasalaattia. Kalojen lisukkeina on konjakkisinappia sekä jogurttikastiketta. Pääruokana on patapaistia ja kasviksia, keitettyjä perunoita, paahdettuja punajuuria, säilykekurkkua ja puolukkahilloa. Jälkiruokana on hedelmäpiirakkaa ja vaniljakastiketta. Jälkiruuan kanssa tarjoillaan kahvia ja teetä. Ennen tapahtumapäivää osa menun ruokalajeista on valmistettava ennakoon.

Tapahtuman ohjelmanumeroihin kuuluvat pianoesitys, yhteislaulu ja elämäntarinan kertominen. Pianoesityksessä pianisti soittaa Merikannon Kesäillan valssin. Yhteislaulu toimii tapahtuman yllätysnumerona, jolloin pianon ja oopperan lapsikuoron säestyksellä lauletaan Merikannon Onnelliset. Yhteislaulua varten pöytäseurueille jaetaan laulusanat. Ohjelmaan kuuluu myös hovimestarin kertomus Merikannon elämästä ja hänen taiteilijaurastaan.

4.6 Johtaminen ja organisaation hallintajärjestelmä

Johtaminen ja organisaation hallintajärjestelmä on tapahtuman taustalla toimiva asia, joka ei tule näkyä asiakkaille. Johtamisjärjestelmä vaatii kokonaisuuden hallitsemista, joten sen onnistumiseen vaikuttavat myös tila, kohtaaminen, tuote ja ilmapiiri. Jos johtamisessa on epäkohtia, vaikuttaa se myös kaikkiin osa-alueisiin sekä asiakaskokemukseen. Tapahtumaa varten suunnitellaan käsikirjoitus, jossa tapahtuman kulku on kerrottu alusta loppuun saakka. Suunnitelmaan kirjataan tarkasti kaikki palvelupolun vaiheet, joista on apua henkilökunnalle (liite 9). Huolellisen suunnittelun avulla luodaan edellytykset tapahtuman onnistumiselle.

Ennen tapahtuman toteutusta ruokien raaka-aineet ja juomat tulee olla toimitettuna keittiölle. Ruuat tulee esivalmistella ja sali tulee kattaa ja somistaa. Suunnitelma käydään etukäteen läpi koko henkilökunnan kanssa ja varmistetaan, että jokainen tietää roolinsa ja työnjaon tapahtuman aikana. Tapahtuman aikataulutettuun suunnitelmaan sisällytetään tarjoilut, puheet ja ohjelmaosuudet, joka tulee olla tapahtuman aikana henkilökunnan nähtävillä. Tarkan aikataulutuksen ansiosta henkilökunta tietää, missä mennään ja mitä seuraavaksi tapahtuu ja keittiössä osataan valmistautua oikeaan aikaan ruokien esillepanoihin (liite 8).

4.7 Ilmapiiri

Tapahtuman ilmapiiri koostuu kaikista FAMM-mallin (Gustafsson ym. 2006) osatekijöistä eli tilasta, kohtaamisesta, tuotteesta sekä johdon hallintajärjestelmästä. Nämä kaikki osa-alueet tulee olla tasapainossa keskenään, jotta asiakas kokisi ilmapiirin positiivisena. Asiakas kokee ilmapiirin aina henkilökohtaisesti. Ilmapiiri

luodaan tapahtuman teeman mukaiseksi, jolla on merkittävä vaikutus tunnelman ja onnistuneen elämyskokemuksen luomisessa.

Musiikilla luodaan tapahtumaan erityistä tunnelmaa ja taustamusiikkina sekä ohjelmaosuuksien välissä soi koko tapahtuman ajan teemaan ja tarinaan sopien Merikannon sävellyksiä. Sisääntulossa sekä asiakkaiden vastaanoton aikana taustamusiikkina soi Merikannon Valse Lente. Taustamusiikin välissä kuullaan erilaisia ääniefektejä, kuten linnun laulua ja veden solinaa. Sisääntulossa asiakkaiden vastaanottaminen on tapahtuman tärkeimpiä kohokohtia, jotka jäävät asiakkaiden mieleen ja vaikuttavat tunnelmaan. Tärkeitä tunnelmatekijöitä ovat myös tapahtuman ohjelmaosuudet, tilan sisustus, valaistus, hovimestarin juonnot, asiakkaat ja menu.

Tavoitteena on luoda rentoa ja iloista ilmapiiriä, jota koko henkilökunta luo olemuksellaan. Ilmapiiriin vaikuttavat myös asiakkaiden välinen kommunikointi ja olemus. Myös henkilökunnan vaatetuksella on vaikutusta tapahtuman tunnelmaan. Tarjoilijat ja hovimestari pukeutuvat teemaan sopiviin vaatteisiin, joka muistuttaa 1900-luvun alun tarjoilijoiden vaatetusta. Tarjoilijat pukeutuvat mustaan mekkoon, valkoiseen esiliinaan ja päähineenä on valkoinen hilkka. Hovimestari on pukeutunut frakkiin.

5 YHTEENVETO JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella Ilmajoen Musiikkijuhliin elämystapahtuma. Työ toteutettiin, koska Musiikkijuhliin haluttiin kehittää oopperan oheispalveluita ja luoda oopperassa vierailijoille uusia kokemuksia ja elämyksiä. Teeman valinta elämystapahtumalle oli helppo, sillä Musiikkijuhlilla oli ohjelmistossaan oopperateos Oskar Merikannosta. Samainen teos tullaan esittämään myös seuraavana kesänä, joten teeman valinta oli siksi myös hyvin ajankohtainen. Musiikkijuhlille tehtiin työn tuotoksena elämystapahtuman toimintaohjeet sekä käsikirjoitus, jonka avulla yritys pystyy toteuttamaan tapahtuman suunnitelman mukaisesti.

Työ lähti liikkeelle teoriataustan kokoamisella, joka antoi hyvät lähtökohdat elämyksellisen tapahtuman suunnittelulle. Teoriatausta koostui elämyksellisyydestä, palvelumuotoilusta, tarinallisuudesta sekä tapahtuman järjestämisestä. Elämysmallit olivat tärkeitä apuvälineitä elämyksien suunnittelussa ja suunnitelman kokonaisuuden hahmottamisessa. Tapahtuman järjestämisen osa-alueisiin perehtyminen selkeytti hyvin suunnitelman työstämistä ja sen aloittamista. Palvelumuotoilun menetelmät auttoivat palvelun prosessin suunnittelussa asiakkaan kokemuksen näkökulmasta. Tarinallisuuden liittäminen asiakkaan palvelukokemukseen antoivat edellytykset uudenlaisten sekä ainutlaatuisten elämyksien syntymiselle.

Elämystapahtumaa suunniteltaessa teemalla on hyvin suuri vaikutus siihen, millaiset odotukset asiakkaalla on tapahtumaa kohtaan. Siksi oli tärkeää paneutua suunnitteluun tarkkaan ja suunnitella kaikki osa-alueet yhteensopivaksi ja toimivaksi kokonaisuudeksi. Teeman toteutuminen tapahtuman kaikissa osa-alueissa on edellytys onnistuneelle ja mieleen jäävälle tapahtumalle. Teeman kautta luotiin myös tapahtumaan tarinallisuutta, joka oli tapahtuman yksi tärkeimmistä elementeistä. Tarinallisuuden ja teeman toteutumista varten perehdyttiin aluksi Oskar Merikannon elämäkertaan, josta poimittiin tärkeimmät asiat suunnitelmaa varten. Tämän jälkeen lähdettiin työstämään tapahtuman järjestämisen teoriaa hyödyntäen suunnittelun eri vaiheita. Tapahtuman suunnitelma eteni FAMM-mallin (Gustafsson ym. 2006) mukaisesti, jossa käsiteltiin tapahtuman tilaa, kohtaamista, tuotetta, johtamista ja ilmapiiriä. FAMM-malli auttoi etenkin suunnitelman jäsentämisessä ja selkeyttämisessä. Näihin osa-alueisiin sisällytettiin myös Pinen ja Gilmo-

ren (1999) sekä Tarssasen ja Kyläsen (2009) elämysteorioita. Tapahtuman kulkua ja aikataulutusta havainnollistettiin työssä palvelupolun, palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden avulla.

Tapahtuman suunnittelu vaati paljon mielikuvitusta varsinkin tarinallisuuden osalta. Kalliomäen (2014) mukaan hyvässä tarinassa on faktaa ja elämyksellistä fiktiota sekä se vetoaa tunteisiin. Siksi palvelun tarinat kirjoitettiin pohjautuen todellisen henkilön elämäkertaan, mutta itse tarinan oli tarkoitus olla pääosin fiktiivistä, johon sai hyödyntää omaa luovuutta. Oskar Merikannon elämästä löytyi melko vähän kirjallisuutta ja ne liittyivät pääosin hänen säveltäjäuraansa. Merikannon henkilökohtaiseen elämään pääsi lähemmäksi hänen kirjoittamien matkakirjeiden ansiosta, joista on kirjoitettu kaksi teosta. Merikannon elämä oli kuitenkin melko tasaista eikä draaman aiheita juuri ollut, joten siksi oli hyvin vaikea keksiä tapahtumalle sisältöä ja muodostaa tapahtumasta selkeää kokonaisuutta. Kirjallisuudesta nousi lopulta esille muutakin kuin hänen työmatkoihinsa liittyviä kirjeitä, kun hänen pitkään haaveilema kesähuvila rakennettiin Kantolaan. Siitä sain idean tapahtuman nimelle, joka on Merikannon kesäpäivällinen Kantolassa. Tapahtumaan haettiin elementtejä Merikannon huvilasta, kesästä ja maalaishenkisyydestä. Myös kesäinen aihe sopi tapahtuman ajankohtaan erinomaisesti. Sama aihe tuli jatkua niin tilan ympäristön, rekvisiitan, kattausten kuin henkilökunnan pukeutumisen suunnittelussa, jotta asiakkaille saatiin edellytykset esteettisen elämyskokemuksen saavuttamiselle.

Tapahtuman ohjelmanumeroiden tuli tukea valittua teemaa, joten luonnollinen valinta oli suunnitella Merikannon musiikkiin liittyviä ohjelmaosuuksia. Tapahtumaan haettiin Pinen ja Gilmoren (1999) elämismallin elämystyypeistä viihteellistä, esteettistä ja eskapistista elämyskokemusta. Jos suunnittelulle olisi jäänyt enemmän aikaa, olisi ohjelmaosuuksiin voinut sisällyttää asiakkaille Pinen ja Gilmoren (1999) elämismallin opetuksellista kokemusta, jolloin kaikki elämystyyppit olisi tullut huomioitua. Tämä toisi monipuolisuutta ohjelmiin, aktivoisi asiakkaita enemmän ja synnyttäisi asiakkaille lisää elämyksellisiä kokemuksia. Suunniteltujen ohjelmaosuuksien kautta asiakkaita pyrittiin virittämään eri tavoin tapahtuman tunnelmaan. Tunnelmaa kohottava tekijä on ehdottomasti yhteislaulu pianon ja lapsikuoron säestyksellä, jolla saadaan osallistettua asiakkaat mukaan toimintaan.

Tapahtuman menun ideointivaiheessa minulla oli selkeä käsitys siitä, millaisia ruokalajeja menussa tulisi olla, että se sopisi tapahtuman luonteeseen. Sen vuoksi työn teoriaosuudessa ei käsitellä erikseen ruoka- ja juomakulttuureita. Suunnittelussa pystyin hyödyntämään hyvin omaa tietämystä entisajan ruuista sekä vanhoista suvulta löytyvistä keittokirjoista. Vanhat reseptit piti kuitenkin soveltaa nykypäivään sopivaksi, johon käytin avuksi Internetiä. Ruuan tuli luoda myös asiakkaille elämyksiä, joten menun tuli olla yhteensopiva teeman ja tarinan kanssa. Mielestäni menusta tuli hyvin onnistunut ja tasapainoinen kokonaisuus, jossa raaka-aineita käytettiin monipuolisesti. Koin menussa myös tärkeäksi raaka-aineiden vaihtelevuuden ja laadukkuuden, ja että ne on helppo toteuttaa. Osa ruokalajeista on sellaisia, että ne täytyy esivalmistella jo aiemmin, mutta se vähentää huomattavasti työaikaa tapahtumapäivänä. Menun kehittämistä olisi voinut viedä vielä pidemmälle esimerkiksi suunnittelemalla ruuan yhteyteen viinipaketin, joka toisi tapahtumaan lisäarvoa.

Opinnäytetyön tekeminen oli haastavaa, mutta samalla hyvin mielenkiintoista. Työn kautta opin paljon uusia asioita ja se antoi etenkin hyvät valmiudet elämyksellisen tapahtuman järjestämiselle. Opinnäytetyöprosessin aikataulu muodostui kevään suhteen hyvin tiiviiksi, koska suunnitelma piti saada hyvissä ajoin valmiiksi ennen Musiikkijuhlien alkua 10.6.2016. Aikataulutuksessa ilmeni paljon haasteita ja suunnitelmaosuuden työstämiseen meni suunniteltua enemmän aikaa. Suunnittelussa tuli huomioida kaikki pienimmät yksityiskohdatkin, koska myös niillä on vaikutusta tapahtuman onnistumiseen. Sain toimeksiantajalta täysin vapaat kädet tapahtuman suunnitteluun. Työ valmistui kuitenkin siten, että toimeksiantajalla oli tapahtuman toteuttamiseen riittävästi aikaa. Työlle asetetut tavoitteet saatiin toteutettua, koska elämystapahtuman suunnitelma sekä käsikirjoitus saatiin sille asteelle, että yritys voi tapahtuman toteuttaa.

Opinnäytetyön tuotos on hyödyllinen toimeksiantajalle, koska tapahtuman kautta saadaan monipuolistettua Musiikkijuhlien palveluja ja kasvatettua liiketoimintaa. Parhaimmillaan tapahtuma voi kiinnittyä oheispalveluihin jokavuotiseksi palvelutuotteeksi, joka voi kehittää Musiikkijuhlien vaikuttavuutta maakunnan tärkeänä vetovoimaisena tekijänä. Opinnäytetyö avaa myös monia mahdollisuuksia jatko-toimenpiteisiin. Tulevaisuudessa tapahtumasta voisi kerätä asiakaspalautteita ja

tehdä asiakastyytyväisyystutkimuksen, joka olisi Musiikkijuhlille erittäin hyödyllinen tapahtuman jatkumisen sekä kehittämisen kannalta.

LÄHTEET

- Gustafsson, I.-B., Öström, Å., Johansson, J. & Mossberg, L. 2006. The Five Aspects Meal Model: a tool for developing meal services in restaurants. [Verkköjulkaisu]. Journal of Foodservice. [Viitattu 20.10.2015]. Saatavana: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:209899/FULLTEXT01>
- Hanka, S-M. 2015. Toiminnanjohtaja. Ilmajoen Musiikkijuhlat ry. Haastattelu 27.1.2015.
- Heikinheimo, S. 1995. Oskar Merikanto ja hänen aikansa. Helsinki: Otava.
- Hemmi, M., Häkkinen, U. & Lahdenkauppi, M. 2008. Avec – asiakaspalvelua ravintolassa. Helsinki: WSOY.
- Iiskola-Kesonen, H. 2004. Mitä, miksi, kuinka?: Käsikirja tapahtumajärjestäjille. Suomen Liikunta ja Urheilu ry.
- Kalliomäki, A. 2014. Tarinallistaminen – Palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki: Talentum.
- Karppinen, S. J. A. & Latomaa, T. 2007. Seikkaillen elämyksiä. Seikkailukasvatuksen teoriaa ja sovelluksia. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Kauhanen, J, Juurakko, A & Kauhanen, V. 2002. Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus. Helsinki: WSOY.
- Lampi, R., Laurila, A. & Pekkala, M-L. 2009. Ruokapalvelut työnä. 4. uud. p. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.
- Lappalainen, S. 1997. Oskar Merikanto. Kansallisbiografia-verkköjulkaisu. Studia Biographica 4. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Lehtinen, M. Peltonen, H. & Talvinen, P. 2007. Ruoanvalmistuksen käsikirja. Helsinki: WSOY.
- Lehtola, J. 2015. Oskar Merikannon kirjeitä Liisalle 1889–1922: Rakas, kaivattu muoriseni! Helsinki: Kulttuuriosuuskunta Patruuna.
- Määttä, S., Nuutila, J. & Saranpää, T. 2004. Juhlal palvelu – suunnittele ja toteuta. Helsinki: WSOY.
- Oskar Merikanto. 6.4.2016. [Verkkosivu] Mieskuoro Sirkat. [Viitattu 13.4.2016] Saatavana: <http://www.sirkat.fi/merikanto>

- Pihlaja, L. Ei päiväystä. Katsaus Ilmajoen Musiikkijuhlien historiaan. [Verkkosivu] Ilmajoen Musiikkijuhlat ry. [Viitattu 11.9.2015] Saatavana: <http://www.ilmajoenmusiikkijuhlat.fi/?l=fi&p=katsaus-historiaan>
- Pihlaja, L. 2015. Elämälle –oppera valloittaa Kyrönjoen rannan. Ilmajoki-lehti 2.6.2015, 20–21.
- Pine II, B. J. & Gilmore J. H. 1999. The Experience Economy: Work Is Theatre & Every Business a Stage. Boston: Harvard Business School Press.
- Pitkääkoski, T. 2007. Elämyksen alkulähteillä: Erilaisiin ruokamatkailuelämyksiin liittyvien kuluttajakokemusten vertaileva analyysi. Kauppätieteellinen tiedekunta, Markkinoinnin lisensiaatintutkielma. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Pitkääkoski, T. 2015. Elämysperusteisen ruokapalvelutapahtuman tuottamisen konseptointi: Teemallisuus, prosessimaisuus ja kokonaisvaikutelma markkinoinnin johtamisen haasteena. [Verkojulkaisu]. Vaasan yliopisto. [Viitattu 24.2.2016]. Saatavana: http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-627-2.pdf
- Saarinen, J. 2002. Elämys – Teollisuutta, taloutta vai jotakin muuta? Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Sundbo, J. & Darmer, P. 2008. Creating Experiences in the Experience Economy. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.
- Tarssanen, S. & Kylänen, M. 2005. Elämystuottajan käsikirja. 2. uud. p. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Tarssanen, S. & Kylänen, M. 2009. Elämystuottajan käsikirja. [Verkojulkaisu]. Rovaniemi: LEO, Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. 6. uud. p. [Viitattu 21.10.2015]. Saatavana: [http://87.108.50.97/relis/REL_LIB.NSF/0/04BF71151EF96086C225763300257188/\\$FILE/elamystuottajan-kasikirja.pdf](http://87.108.50.97/relis/REL_LIB.NSF/0/04BF71151EF96086C225763300257188/$FILE/elamystuottajan-kasikirja.pdf)
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.
- Vallo, H. & Häyrinen, E. 2012. Tapahtuma on tilaisuus: tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. 3. uud. p. Helsinki: Tietosanoma Oy.

LIITTEET

Liite 1. Menu

Liite 2. Reseptiikka

Liite 3. Kattaus ja tilan somistus

Liite 4. Tekstit ja runot Merikannon kirjeistä

Liite 5. Pöytäkartta

Liite 6. Palvelupolku ja palvelutuokiot

Liite 7. Tapahtuman kontaktipisteet, asiakkaan edut, tavoitellut kokemusvaikutukset

Liite 8. Tapahtuman aikataulutettu suunnitelma

Liite 9. Tapahtuman käsikirjoitus

Liitteiden lähteet

Kratochvil, P. Ei päiväystä. Oil lamp. [Valokuva]. Publicdomainpictures.net. [Viitattu 17.4.2016]. Saatavana: <http://www.publicdomainpictures.net/view-image.php?image=2224>

Atacan, C. Ei päiväystä. Sliced bread. [Valokuva]. Publicdomainpictures.net. [Viitattu 17.4.2016] Saatavana: <http://www.publicdomainpictures.net/view-image.php?image=16492>

B, E. 2011. Napkin ring. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 17.4.2016] Saatavana: <https://www.flickr.com/photos/beckmann/5925782590/in/photolist-a2DbHm-9Yngie-9YngtV-9WoQpc-9sqeQb-9sqeKC-9YnhhH-9ZHD9K-sFtr3-8dfWBU-9WrFmd-9YngL8-9Ynht8-a2DbLu-9snfpB-9snf9r-7xUXkc-9Yqbih-9BkVbq-9sqeX3-9snfdX-9sqeyA-D68pg-asCUtz-bav1PH-4qTJFU-4fCkVD-4ggbEN-9p2RtZ-9p5Wno-9sqfdQ-6xt6g-9sqfXy-9p2ThZ-h7QTDW-4reUot-s8vqU-9sqgmW-9p5Ui3-9snqt2-9snfT2-9sngHR-9p5TD3-pBqky1-9sqfN3-acohZE-9sqg5s-9sqfaJ-9sqgdG-9snfWB>

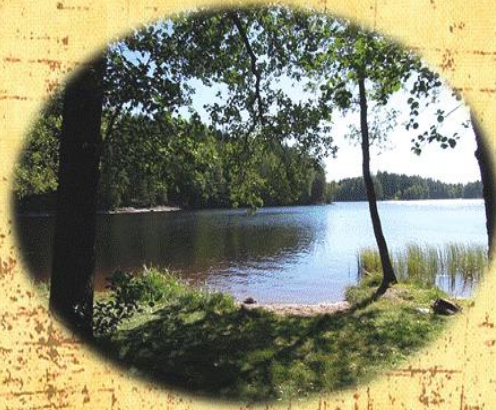
Storebukkebruse. 2011. Rolf mended the kettle. [Valokuva] Flickr.com. [Viitattu 17.4.2016] Saatavana: <https://www.flickr.com/photos/tusnela/6064796898/in/photolist-aeVEPL-duYx1d-xrJFVA-5UVQEk-bJJB4x-7fzcyQ-4vVkyC-4AkeUd>

- Durry - recycled silk rug. 2008. New Internationalist Magazine Australia. [Valokuva] Flickr.com. [Viitattu 17.4.2016] Saatavana: <https://www.flickr.com/photos/new-internationalist-magazine/2906764438>
- Old coffee grinder. 2014. Badziol40. [Valokuva]. Pixabay.com. [Viitattu 17.4.2016] Saatavana: <https://pixabay.com/en/old-coffee-grinder-coffee-the-drink-239287/>
- Vinyyli pitsiliina. Ei päiväystä. [Valokuva] Etola. [Viitattu 19.4.2016]. Saatavana: http://www.etola.net/Tuote/keittio/kernit_ja_vahakankaat/vinyyli_pitsiliina
- Mustapää, S. 18.4.2016. Duni sensia kiwi poikkiliina. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Miia Mäkinen [Viitattu 18.4.2016].
- Partanen, M. 2013. Heinäseiväs. [Valokuva]. Pixabay.com. [Viitattu 17.4.2016]. Saatavana: <https://pixabay.com/fi/hein%C3%A4n-teko-hein%C3%A4seiv%C3%A4s-vanha-aika-198200/>
- Leino, A-I. 2015. Ranta. [Valokuva]. Pixabay.com. [Viitattu 17.4.2016]. Saatavana: <https://pixabay.com/fi/ranta-maa-vesi-vett%C3%A4-taivas-993001/>
- Lahnala, P. 2015. Järvimaisema. [Valokuva] Pixabay.net. [Viitattu 17.4.2016]. Saatavana: <https://pixabay.com/fi/maisema-j%C3%A4rvi-ranta-puita-vesi-890764/>
- Hilden, S. Ei päiväystä. Oskar Merikanto: Grande valse kesäillan valssi alkutahdit. [Valokuva] Suomen musiikki. [Viitattu 20.4.2016]. Saatavana: <http://www.elisanet.fi/sakari.hilden/Mt/mta/Kivalssi.html>
- Devanath. 2014. Levy. [Valokuva]. Pixabay.com. [Viitattu 17.4.2016]. Saatavana: <https://pixabay.com/fi/koulu-vanha-levy-oppiminen-1223878/>
- Zimmer, M. 2014. Puinen ratas. [Valokuva]. Pixabay.com. [Viitattu 17.4.2016]. Saatavana: <https://pixabay.com/fi/py%C3%B6r%C3%A4-wagon-wheel-puinen-ratas-344751/>
- Köhler, N. 2014. Puu. [Valokuva]. Pixabay.com. [Viitattu 17.4.2016]. Saatavana: <https://pixabay.com/fi/puu-vanha-johtokunta-weathered-459326/>
- Ong, M. Ei päiväystä. Flower Arrangement. [Valokuva] Publicdomainpictures.net. [Viitattu 17.4.2016]. Saatavana: <http://www.publicdomainpictures.net/view-image.php?image=39571&picture=flower-arrangement&large=1>
- Devanath. 2016. Puulusikka. [Valokuva] Pixabay.com. [Viitattu 17.4.2016]. Saatavana: <https://pixabay.com/fi/puu-lusikka-keitti%C3%B6-puinen-1205698/>

Flowers. 2010. Fairytalelights. [Valokuva] Flickr.com. [Viitattu 17.4.2016]. Saattavana: <https://www.flickr.com/photos/fairytalelights/4838640954/in/photolist-8nzio3-dnWMYs-pk84v9-aWQA12-6FKSTs-EYZLdg-b8PaWt-5ggijn-rPexDR-r4C83N-EPKrDs-5i5reW-dnWH98-543eE9-aPvQTM-6om9Ym-53Y12D-apZNLV-rhEB8k-9ubZ1i-ofLihy-nWYDT9-FVXqpd-rcyZhi-qBSPTc-ogeYpV-jixJ22-eaLKWY-d22fuU-bwUmxC-7dP1wt-C8pzGi-kByeAX-mEsYMb-a5u6Ud-o4tiJo-Dz5TVk-bME4kP-6cS62k-jKURTK-abb4km-53XZUz-9mFb4W-9UVzBF-qkSa8i-rGsf89-dRV5Kj-buGewm-pCZ5bo-4Xq2qS>

LIITE 1 Menu

Menu



Merikannon kesämalja

Graavattua lohta

Savusiikaa

Lihahyytelöä

Raikasta kotijunostosalaattia

Wanhan ajan munasalaattia

Patapaistia ja kasviksia

Keitettyjä perunoita

Paahdettuja pumajuuria

Säilykekurkkua

Puolukkahilloa

Hedelmäpiirakkaa ja

vaniljakastiketta

Kahvia ja teetä

Piimälimppua ja levitettä

LIITE 2 Reseptiikka

Merikannon kesämalja (10 annosta)

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Raparperia	0,1	KG	Huuhteleva/paloittele
Vettä	2	L	
Sitruunahappoa	0,03	L	
Sokeria	0,51	KG	
Minttua	0,3	KG	
Neilikkaa	0,02	KG	

Valmistusohje

1. Huuhdo raparperinvarret ja paloiteleva ne pieniin palasiin.
2. Kiehauta vesi ja lisää joukkoon raparperi, sitruunahappo, neilikat ja minttu.
3. Keitä niin kauan kunnes raparperit menevät rikki, noin 10 minuuttia.
4. Anna juoman seistä huoneenlämmössä noin vuorokauden.
5. Siivilöi juoma ja lisää sokeri.
6. Laimenna juoma kivennäisvedellä, lisää alkoholillisiin juomiin kuohuviiniä.
7. Tarjoa kylmänä.

Alkuruoka

Graavilohi (10 annosta)

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Kirjolohta	0,7	KG	Poista ruodot/evät
Karkeaa merisuolaa	0,05	KG	
Sokeria	0,13	KG	
Tuoretta tilliä	0,03	KG	

Valmistusohje

1. Huuhdo lohi. Poista ruodot ja evät tarvittaessa.
2. Sekoita suola ja sokeri ja ripotteleva seos kalan pinnalle.
3. Asettele tillinoksat kalan päälle.
4. Kääri kala leivinpaperiin, laita GN-astiaan ja peitä kelmulla. Anna suolautua kylmässä 1-2 päivää.
5. Pyyhi kalan pinta ja leikkaa ohuiksi viipaleiksi. Kierrä ruusukkeiksi ja asetteleva tarjoiluvadille.
6. Koristele sitruunalohkoilla, murskatuilla roseepippureilla ja tillillä

Konjakkisinappi (kalalle)

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Sinappijauhetta	0,050	KG	
Sokeria	0,085	KG	
Laktoositonta ruokakermaa	0,1	L	
Kananmunaa	2	KPL	
Konjakkia	0,03	L	
Viinietikkaa	0,005	L	

Valmistusohje

1. Mittaa ainekset kattilaan, paitsi konjakki.
2. Kuumenna seosta liedellä koko ajan sekoittaen. Anna seoksen kiehahtaa.
3. Jäähdytä seosta hieman ja lisää konjakki sekä viinietikka.
4. Valuta konjakki astioihin ja anna maustua kylmässä pari päivää.

Savusiika (L, G, K) (10 annosta)

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Savustettua siikaa	0,8	KG	Perkaa
Tilliä	0,02	KG	Hienonna

Kastike:

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Paksua maustamatonta jogurttia	0,4	KG	
Kapriksia	0,08	KG	Paloittele
Sitruunamehua	0,03	KG	
Sinappia	0,02	KG	
Suolaa	0,005	KG	
Rouhittua mustapippuria	0,005	KG	
Lehtipersiljaa	0,01	KG	Hienonna

Valmistusohje

1. Perkaa siika ja laita fileet vadille. Koristele tillillä.
2. Valmista kastike. Yhdistä kastikkeen raaka-aineet ja anna maustua kylmässä.
3. Tarjoile kastike erikseen omassa astiassaan.

Lihahyytelö (M, G, K) (10 annosta)

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Sianlihaa	0,5	KG	Paloittele
Vettä	1	L	
Suolaa	0,015	KG	
Maustepippuria	0,005	KG	
Laakerinlehteä	0,001	KG	
Keitinlientä	0,5	L	Siivilöi
Liivatelehteä	10	KPL	

Valmistusohje

1. Pienennä sianlihat pienemmiksi paloiksi.
2. Laita kattilaan vesi ja sianlihat. Keitä ja lisää suola. Kuori vaahto pinnalta.
3. Lisää mustapippurit ja laakerinlehdet. Keitä noin 1½ tuntia, kunnes liha irtoaa helposti.
4. Ota lihat pois keitinliemestä ja siivilöi liemi. Tarkista maku ja lisää tarvittaessa suolaa.
5. Jäähdytä liha ja leikkaa pienemmiksi kuutioiksi.
6. Kiehauta siivilöity keitinliemi.
7. Liota liivatelehdet kylmässä vedessä ja puristele ne tämän jälkeen. Liuota liivatelehdet kiehautettuun liemeen.
8. Laita lihat vuokaan. Kaada hyytelöliemi päälle niin, että lihat peittyvät. Hyydytä kylmässä.
9. Kumoa lihahyytelö tarjoiluvadille.

Raikas kotijuustosalaatti (L, G, M) (10 annosta)

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Jäävuorisalaattia	0,25	KG	Huuhtele
Kurkkua	0,35	KG	
Tomaattia	0,2	KG	
Herneitä	0,2	KG	
Laktoositonta kotijuustoa	0,5	KG	
Minttua	0,005	KG	
Rouhittua mustapippuria	0,005	KG	
Sormisuolaa	0,001	KG	

Valmistusohje

1. Revi salaatti sopiviksi paloiksi ja laita vadille.
2. Kuori ja kuuttoi kurkku, leikkaa tomaatti lohkoiksi. Huuhtele herneet.
3. Asettele kurkut, tomaatit ja herneet salaattipedille.
4. Kuuttoi kotijuusto ja lisää salaatin päälle.
5. Silppua minttu ja ripottele mausteiden kanssa salaatin päälle.

Wanhanajan munasalaatti (L, G) (10 annosta)

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Keräsalaattia	0,25	KG	Huuhtelee
Ruohosipulia	0,02	KG	
Kurkkua	0,35	KG	
Kananmunia	4	KPL	
Laktoositonta kermaa	0,1	L	
Etikkaa	0,015	KG	
Sinappia	0,005	KG	
Suolaa	0,005	KG	
Sokeria	0,005	KG	

Valmistusohje

1. Revi salaatti sopiviksi paloiksi ja laita vadille.
2. Kuori ja kuutioi kurkku, laita salaatin päälle.
3. Silppua ruohosipuli ja lisää salaatin päälle.
4. Keitä munat koviksi, noin 10 minuuttia. Jäähdytä.
5. Kuori kananmunat ja erottele keltuaiset ja valkuaiset.
6. Survo keltuaiset kulhossa hienoksi.
7. Vatkaa kerma löysäksi vaahdoksi ja lisää etikka, sinappi, suola ja sokeri.
8. Sekoita kastike keltuaisiin. Kaada kastike salaatin päälle.
9. Silppua valkuaiset ja lisää viimeisenä salaatin päälle.

Pääruoka

Patapaisti (L, K) (10 annosta)

valmistusaika n.2-2½ tuntia

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Naudan ulko-, sisä- tai paahtopaistia	2	KG	
Laktoositonta voita	0,05	KG	
Sipulia	0,16	KG	Paloittele
Porkkanaa	0,26	KG	Paloittele
Suolaa	0,01	KG	
Maustepippuria	0,005	KG	
Laakerinlehteä	0,002	KG	
Vettä			

Kastike:

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Keitinlientä	0,5	L	Siivilöi
Vehnäjauhoja	0,02	KG	
Laktoositonta kermaa	0,1	L	
Suolaa	0,005	KG	

Valmistusohje

1. Kuumenna pata ja lisää margariini.
 2. Ruskista huoneenlämpöinen paisti joka puolelta kauniin ruskeaksi, samoin paloitellut sipulit ja porkkanat.
 3. Mausta paisti suolalla ja pippurilla.
 4. Lisää pataan kiehuva vettä niin paljon, että 1/3 paistista peittyy. Lisää vielä laakerinlehdet ja peitä pata kannella.
 5. Hauduta paistia 150 asteessa noin 2 tuntia tai kunnes lihan lämpötila on saavuttanut 77 astetta.
 6. Nosta kypsä paisti puulaudalle ja anna vetäytyä hetki.
 7. Leikkaa liha poikkisyyntä terävällä veitsellä ohuiksi viipaleiksi, jotka nostetaan limittäin tarjoiluvadille.
- Kastike:
8. Siivilöi paistin keitinliemi kasariin.
 9. Suurusta liemi veteen sekoitetulla vehnäjauhoilla.
 10. Lisää kerma ja mausta kastike.

Paahdetut punajuuret (L, G, K) (10 annosta)

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Punajuuria	0,72	KG	9KPL
Laktoositonta voita	0,09	KG	
Valkopippuria	0,001	KG	
Rosmariinia	0,005	KG	
Suolaa	0,005	KG	
Balsamiviinietikkaa	0,03	KG	
Hunajaa	0,035		

Valmistusohje

1. Kuori ja lohko punajuuret.
2. Sulata voi GN-astiassa ja lisää joukkoon punajuuret ja muut mausteet. Sekoita hyvin keskenään.
3. Paahda uunissa 200 asteessa n. 1 tunti välillä sekoittaen.
4. Tarkista kypsytys terävällä veitsellä.

Keitetyt perunat (10 annosta)

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Perunoita	2	KG	Kuori
Suolaa	0,01	KG	
Vettä			

Valmistusohje

1. Laita kuoritut perunat kiehuvaan, suolalla maustettuun veteen. Keitinettä käytetään sen verran, että perunat juuri peittyvät. Perunat voidaan keittää myös höyryssä tai paine-keittimessä. Perunoiden kypsyttyä keitinvesi kaadetaan pois.
2. Siirrä perunat tarjoiluastiaan.

Säilykekurkut (10 annosta)

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Kurkkua	0,8	KG	
Mustaherukan lehtiä	5	KPL	
Tammenlehtiä	3	KPL	

Liemi:

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Vettä	0,3	L	
Etikkaa	0,15	KG	
Sokeria	0,085	KG	
Suolaa	0,02	KG	
Valkosipulinkynsiä	3	KPL	

Valmistusohje

1. Puhdista kurkut hyvin ja laita ne veteen likoamaan 24 tunniksi (ilman suolaa).
2. Kuivaa kurkut, leikkaa tasakokoisiksi viipaleiksi ja lada lasiastiaan kerroksittain hyvin pestyjen sekä kuivattujen lehtien kanssa.
3. Keitä liemi vedestä, etikasta, sokerista, suolasta ja valkosipulista.
4. Kaada liemi kuumana kurkkujen päälle. Sulje astiat ja säilö kurkut kylmässä.
5. Anna maustua pari viikkoa ennen käyttöä.

Puolukkahillo (10 annosta)

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Puolukkaa	0,5	KG	
Sokeria	0,25	KG	
Vettä	0,1	L	

Valmistusohje

1. Kiehauta vesi ja lisää joukkoon sokeri. Kuumenna uudelleen kiehuvaaksi.
2. Lisää veteen peratut ja huuhdotut marjat.
3. Keitä miedolla lämmöllä ilman kantta välillä sekoittaen noin puoli tuntia.
4. Kuori vaahto pinnalta ja siirrä tölkkeihin kuumana.
5. Sulje astia ja säilö hillo kylmässä.

Piimälimppu (L, K) (10 annosta, 1 limppu)

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Laktoositonta piimää	0,3	KG	
Tuorehiivaa	0,025	KG	
Siirappia	0,035	KG	
Suolaa	0,01	KG	
Fenkolia	0,005	KG	
Anista	0,001	KG	
Hiivaleipävehnä jauhoja	0,14	KG	
Ruisjauhoja	0,11	KG	
Puolikarkeitaa vehnä jauhoja	0,13	KG	
Laktoositonta voita	0,025	KG	Huoneenlämpöinen

Valmistusohje

1. Lämmitä hiiva kädenlämpöiseksi. Liuota joukkoon hiiva.
2. Lisää nesteeseen siirappi, suola, fenkoli ja anis.
3. Lisää jauhoja vähän kerrallaan ja alusta huolella. Lisää alustuksen loppuvaiheessa huoneenlämpöinen voi.
4. Kohota taikina liinan alla lämpöisessä paikassa, kunnes taikina on paisunut kaksinkertaiseksi.
5. Kaada taikina pöydälle ja muotoile limpuksi.
6. Voitele taikinaa vedellä ja kohota vielä noin puoli tuntia.
7. Paista leipiä 200 asteessa uunin alimmalla tasolla noin 40 minuuttia, kunnes leivät ovat saaneet kauniin ruskean värin.

Levite (L, G, K) (10 annosta)

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Laktoositonta maitorahkaa	0,15	KG	
Laktoositonta voita	0,1	KG	Huoneenlämpöinen
Ruohosipulia	0,03	KG	Hienonna
Sitruunapippuria	0,005	KG	

Valmistusohje

1. Sekoita rahka ja voi sähkövatkaimella.
2. Lisää hienonnetut yrtit sekä sitruunapippuri.
3. Tarjoa leivän kanssa.

Jälkiruoka (L)**Hedelmäpiirakka (20 annosta)****GN 1/1 40mm****Piirakkapohja:**

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Kananmunia	6	KPL	
Sokeria	0,34	KG	
Vaniljasokeria	0,009	KG	
Laktoositonta maitoa	0,2	L	
Laktoositonta kermaa	0,2	L	
Voita	0,2	KG	Sulatettuna
Vehnäjauhoja	0,45	KG	
Leivinjauhetta	0,02	KG	
Kardemummaa	0,01	KG	

Pinnalle:

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Omenaa	0,4	KG	Lohkoina
Päärynää	0,4	KG	Lohkoina
Raparperia	0,3	KG	Paloina

Muruseos:

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Vehnäjauhoja	0,097	KG	
Sokeria	0,085	KG	
Vaniljasokeria	0,009	KG	
Laktoositonta voita	0,05	KG	

Valmistusohje

1. Vatkaa huoneenlämpöiset munat ja sokerit paksuksi ja kuohkeaksi vaahdoksi.
2. Sekoita keskenään maito, kerma ja sulatettu voi. Sekoita toisessa kulhossa leivinjauhe, vaniljasokeri, kardemumma ja vehnäjauhot.
3. Lisää munavaahtoon nesteet ja sekoita seosta varovasti. Lisää lopuksi jauhot varovasti sekoitellen.
4. Kaada taikinaseos leivinpaperilla vuoratulle GN 1/1-40 vuokaan.
5. Ripottele piirakkapohjan päälle omena- ja päärynälohkot sekä raparperit.
6. Tee muruseos. Mittaa muruseoksen ainekset kulhoon ja nypi sormin murumaiseksi.
7. Ripottele seos piirakan päälle tasaisesti.
8. Paista piirakka 200 asteessa 25–30 minuuttia.
9. Anna jäähtyä ja leikkaa 20 annospalaan.

Vaniljakastike (L, G) (10 annosta)

Raaka-aine / Esivalmiste	Määrä	Yksikkö	Huomioi
Vaniljatanko	0,003	KG	
Laktoositonta kuohukermaa	0,5	KG	
Laktoositonta maitoa	0,5	KG	
Sokeria	0,085	KG	
Keltuaista	0,08	KG	

Valmistusohje

1. Halkaise vaniljatanko pituussuunnassa ja raaputa vaniljan siemenet kattilaan.
2. Kaada kattilaan kerma ja maito. Lisää vaniljatanko myös maitoon.
3. Kuumenna neste kiehuvaaksi ja anna kiehua muutama minuutti pienellä lämmöllä samalla sekoitellen.
4. Nosta vaniljatanko seoksesta pois ja anna seoksen jäähtyä.
5. Vatkaa keltuaiset ja sokeri vaaleaksi vaahdoksi. Lisää joukkoon vähän kermamaitoa ja jatka vatkaamista.
6. Kaada munaseos kattilaan kermamaitoseoksen joukkoon.
7. Vatkaa miedolla lämmöllä, kunnes seoksesta tulee paksua. Älä kiehauta kastiketta, ettei seos juoksetu.
8. Jäähdytä kastike ennen tarjoilua.

LIITE 3 Kattaus ja tilan somistus

Tilan somisteet:



B, E. 2011.

- Tilan somistuksessa käytetään mm. räsymattoja, maitotonkkia, niittykukkia, vanhoja kahvimyllyjä ja kahvipannuja, heinäseipäitä ja heijastuskuvina käytettäviä järvimaisemia.



Old coffee grinder. 2014.



Durry – recycled silk rug. 2008.



Storebukkebruse. 2011.



Lahnala, P. 2015.



Partanen, M. 2013.



Leino, A-I. 2015.



Zimmer, M. 2014.

Kattaus:

Atacan, C.



Devanath. 2014.



Flowers. 2010.

- Pöytien kattauksessa käytetään mm. valkoisia pöytäliinoja, vihreitä poikkiliinoja, öljykynttilöitä, leipäkoreja, kehyksiä ja kukka-asetelmia.



Kratochvil, P.



Mustapää, S. 2016.



Vinyyli pitsiliina.

- Noutopöytään laitetaan valkoiset vaha-kankaiset pitsiliinat, kukka-asetelma, pöydän keskelle puulankku sekä puiset tarjoiluvälineet.



Devanath. 2016.

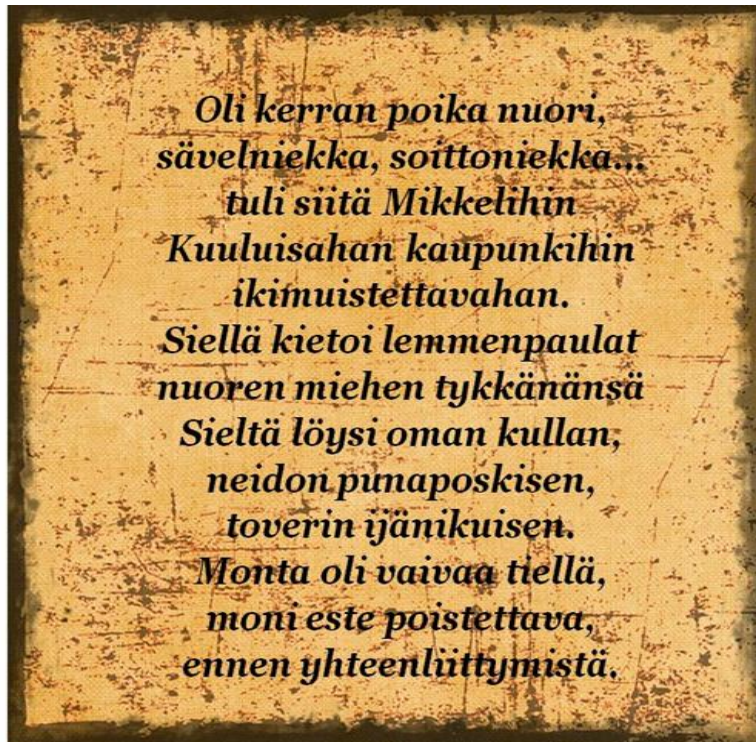


Ong, M.

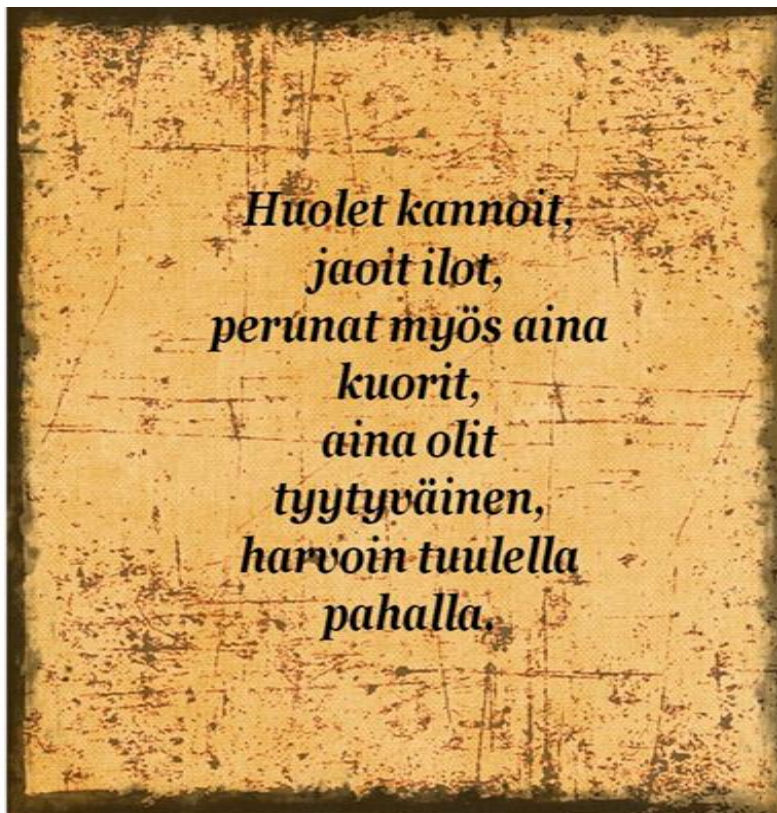


Köhler, N. 2014.

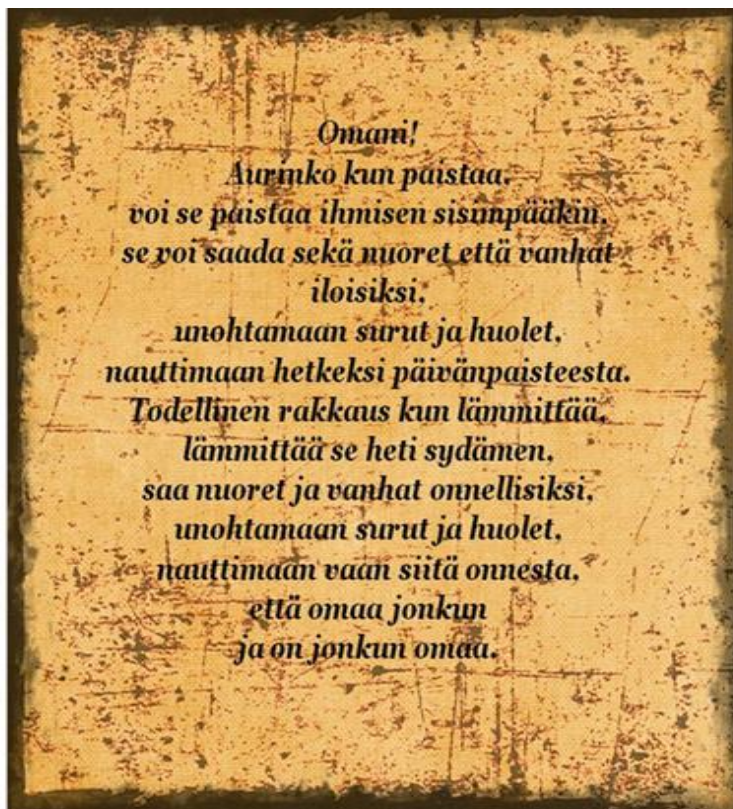
LIITE 4 Tekstit ja runot Merikannon kirjeistä



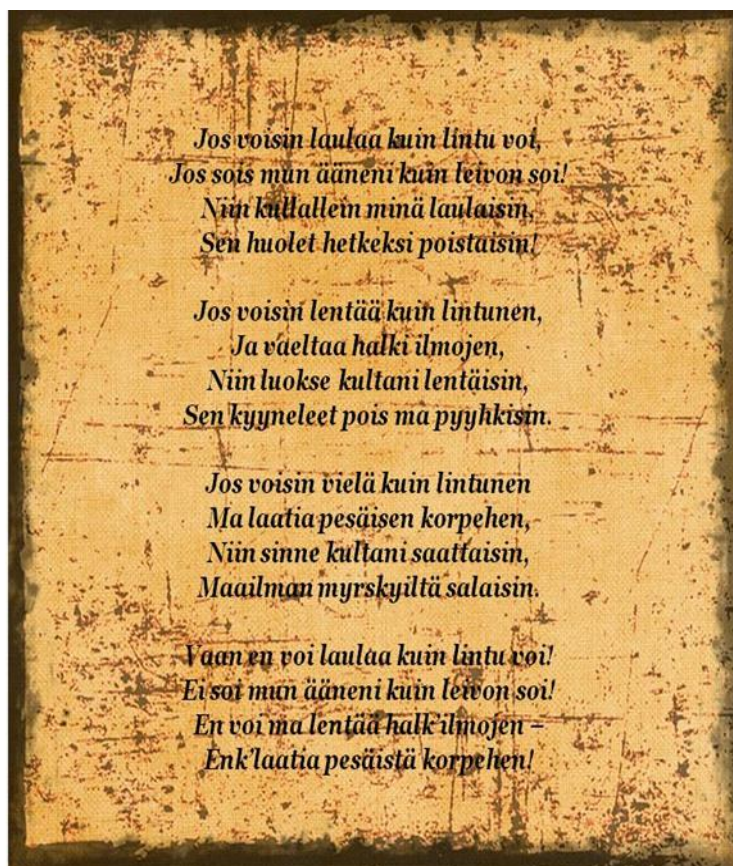
(Heikinheimo 1995, 111.)



(Heikinheimo 1995, 112.)

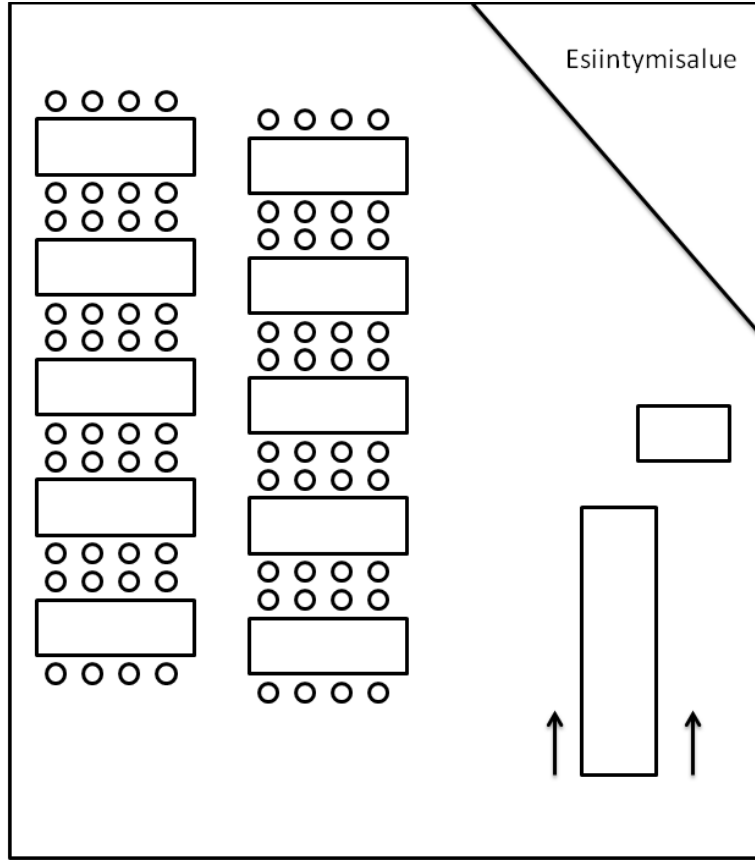


(Lehtola 2015, 30.)



(Lehtola 2015, 64.)

LIITE 5 Pöytäkartta



LIITE 6 Palvelupolku ja palvelutuokiot

LIITE 7 Tapahtuman kontaktipisteet, asiakkaan edut, tavoitellut kokemusvaikutukset

Kontaktipisteet	Asiakkaan etu	Tavoiteltu kokemusvaikutus
Aulassa hovimestari ottaa asiakkaat vastaan, kättelee ja toivottaa tervetulleeksi Merikannon kesäpäivälliselle Kantolaan	Johdattelee asiakkaan teeman tunnelmaan ja asiakas tuntee olonsa tervetulleeksi ja tuntee, että hänestä pidetään huolta	Asiakaskohtaamisen yksilöllisyys, luo tapahtumalle odotuksia
Tarjoilijat ohjaavat pöytiin, jossa avautuu salin tunnelma ja musiikki, tarjoillaan kesämaaljat	Juhlava ja lämminhenkinen vastaanotto, asiakkaan huolenpito ja arvostuksen lisääminen	Tuottaa esteettisen kokemuksen, yllättää, nostaa arvostusta, vie asiakkaan syvemmin tapahtuman teemaan, luo odotuksia
Hovimestari toivottaa tervetulleeksi, kohotetaan kesämaaljat, pitää puheen ja kertoo tapahtuman kulusta ja päivällis-menusta	Asiakas saa tietoa tapahtuman kulusta ja menusta, asiakkaan huolenpito ja turvallisuuden tunteen luominen	Luo rentoa ilmapiiriä, yllättää, luo odotuksia, herättää keskustelua
Pianoesitys	Asiakas uppoutuu syvemmin tapahtuman teemaan, tarjoaa viihdettä ja luo tunnelmaa	Herättää tunteita, aktivoi, ilahduttaa ja yllättää
Hovimestarin juonto ja päivällisestä nauttiminen	Tuo tarinallisuutta, lisää asiakkaan huolenpitoa, tarjoaa maku- ja tuoksunautintoja	Herättää keskustelua, aktivoi, ilahduttaa, rentouttaa
Yllätysnumero: yhteislaulu pianon ja lapsikuoron säestyksellä	Viihdyttää, lisää rentoa ja mukavaa yhdessäoloa, herättää keskustelua asiakkaiden välillä	Yllättää, aktivoi, rentouttaa, kohottaa tunnelmaa
Hovimestarin juonto ja jälkiruuan nauttiminen	Tuo tarinallisuutta, lisää huolenpitoa, luo makukokemuksia	Aktivoi, opettaa, ilahduttaa, rentouttaa
Hovimestari jakaa läksiäislahjat vieraille pöytiin, kiittää ja toivottaa viihdyttäviä oopperahetkiä	Asiakaspalvelun henkilökohtaisuus, asiakkaan arvostus, jatkaa elämyskokemusta	Yllättää, ilahduttaa, saa arvostusta, luo tapahtuman muistelemista
Salin yleisilme, somistukset ja kattaukset	Herättää mielenkiintoa, lisää keskustelun aihetta asiakkaiden välillä, viestii kesäisestä ja maalaishenkisestä tunnelmasta	Tuo teemaan näkyvyyttä, ilahduttaa, yllättää

LIITE 8 Tapahtuman aikataulutettu suunnitelma

Aika	Tapahtuma	Työtehtävät	Työntekijä
aamupäivän aikana	Esivalmistelut	Ruokien esivalmistelu, salin kattaus ja koristelu, taustamusii-kin ja valaistuksen hoitaminen, n. puoli tuntia ennen tapahtuman alkua jäiden ja veden kaato, kynttilöiden sytyttäminen sekä leipäkorit ja levitteet pöytiin	Koko henkilökunta
16.30	Asiakkaiden vastaanottaminen	Hovimestari vastaanottaa asiakkaat ja toivottaa tervetulleeksi	Hovimestari
16.40	Narikka	Otetaan asiakkaiden takit vastaan ja laitetaan naulakoihin	Narikasta vastaavat työntekijät
16.45	Pöytiin ohjaaminen	Tarjoilijat ohjaavat asiakkaat pöytiin, alkumaljat tarjoillaan kun kaikki asiakkaat ovat salissa	Tarjoilijat
17.00	Hovimestarin tervetulopuhe	Toivotetaan asiakkaat tervetulleeksi ja kohotetaan kesämaljat. Pidetään pieni puhe ja kerrotaan tapahtuman kulusta ja menusta	Hovimestari
17.10	Pianoesitys		
17.20	Puhe osuus	Puheosuus jatkuu, puheen aikana tarjoilijat tuovat ruuat noutopöytään, hovimestari kertoo asiakkaille päivällisen tarjoilemisesta	Hovimestari ja tarjoilijat
17.25	Päivällisen tarjoileminen	Huolehditaan nouto- ja juomapöydän tarjoilusta, tarjoilijat kiertävät pöydissä huomioiden asiakkaat ja kaatavat tarvittaessa lisää vettä	Tarjoilijat
18.00	Lautasten ja ruokailuvälineiden kerääminen, noutopöydän tyhjäminen	Tarkistetaan onko asiakkaat valmiit ja kerätään astiat pois	Tarjoilijat
18.10	Yllätysnumero: yhteislaulu pianon ja lapsikuoron säestyksellä		Hovimestari
18.20	Jälkiruuan tarjoileminen	Hovimestari kertoo asiakkaille jälkiruuan tarjoilemisesta, tarjoilijat huolehtivat nouto- ja juomapöydän tarjoilusta, kaadetaan kahvi/tee	Hovimestari ja tarjoilijat
18.40	Puhe osuus	Hovimestari kertoo Merikannon elämästä ja taiteilijaurasta	Hovimestari
18.50	Läksiäislahjojen jakaminen	Läksiäislahjat jaetaan asiakkaille, kiitetään osallistumisesta ja toivotaan hyviä oopperahetkiä	Hovimestari
19.00	Asiakkaat siirtyvät ooppera-areenalle	Tapahtuman loppusiivoukset	Koko henkilökunta

LIITE 9 Tapahtuman käsikirjoitus

GRANDE

VALSE

*Tapahtuman käsikirjoitus**Merikannon kesäpäivällinen
Kantolassa*

Tapahtuman käsikirjoitus Ilmajoen Musiikkijuhlille

Tämä käsikirjoitus sisältää tapahtuman kuvauksen Ilmajoen Musiikkijuhlille järjestettävästä elämystapahtumasta. Elämystapahtuman suunnitelman teemana ja tarinan taustalla on Oskar Merikannon elämä. Tapahtuman nimi on Merikannon kesäpäivällinen Kantolassa. Käsikirjoitus toimii ohjeistuksena tapahtumassa työskenteleville henkilöille, josta selviää tapahtuman kulku aina vieraiden saapumisesta tapahtuman päättämiseen asti. Käsikirjoitus etenee palvelupolun mukaisessa järjestyksessä. Palvelupolku on jaettu useampiin palvelutuokioihin, jossa eri toiminnan vaiheet on kuvattuna tarkoituksenmukaisessa järjestyksessä (Liite 6). Palvelun eri vaiheet avataan vielä tarkemmin tarjoilujen, ohjelmaosuuksien sekä puheiden osalta. Käsikirjoituksen runko ja puheosuudet kuvaillaan pääpiirteittäin ja niiden on tarkoitus elää tilanteen mukaan.

Elämystapahtumassa pyritään luomaan vieraille ainutlaatuisia kokemuksia tapahtumaan suunnitellun teeman, menun ja ohjelman kautta. Tapahtumassa käytettävä tila somistetaan ja katetaan tapahtuman suunnitelman mukaisesti. Tila toimii tapahtuman näyttämönä, jossa sekä työntekijät että vieraat ovat mukana tapahtuman juonessa Merikannon huvilassa Kantolassa. Tapahtumaan tavoitellaan 1900-luvun maalaishenkistä ja kesäistä tunnelmaa sekä pyritään luomaan aidontuntuinen vaikutelma Merikannon päivällisjuhlista kesähuvilan miljöössä. Tapahtuman ajan taustamusiikkina soi Merikannon sävellyksiä.

Merikannon kesäpäivällisen isäntänä toimii hovimestari, joka toimii suuressa roolissa koko tapahtuman ajan ja vastaten tapahtuman kaikista puheosuuksista. Hovimestarin roolina on toimia kuvitteellisesti palvelijana Merikannon päivällisellä, jonka tehtävänä on huolehtia illan onnistumisesta. Tapahtumassa toimivien tarjoilijoiden tehtävä on vastata vaatesäilytyksestä, ruokien esillepanosta ja tarjoilusta. Vaikka tarjoilijoille ei ole tähän käsikirjoitukseen sisällytetty puheosuuksia, on heidän tehtävänänsä kuitenkin huolehtia vieraiden hyvinvoinnista koko tapahtuman ajan, mutta käyttäytyen vieraita kohtaan hyvin hillitysti ja kunnioittavasti ajan henkeen sopien. Tarjoilijat pukeutuvat 1900-luvun tyylin mukaisesti mustaan mekkoon ja valkoiseen esiliinaan. Päähineenä tarjoilijoilla on valkoinen hilkka.

Vieraiden saapuminen ja vastaanottaminen

Elämystapahtuma alkaa vieraiden vastaanottamisella sisäänkäynnin luona. Tapahtuman sisääntulossa vieraita ottaa vastaan tapahtuman hovimestari, joka on pukeutunut frakkiin. Hovimestari ottaa jokaisen vieraan vastaan henkilökohtaisesti ja reippaan oloisesti kättelemällä. Hän toivottaa vieraat tervetulleeksi Merikannon kesäpäivälliselle Kantolaan. Samalla vieraat johdatellaan tapahtuman teeman mukaiseen tunnelmaan Merikannon Valse Lenten soidessa taustalla. Jos vastaanottamisen aikana ei synny jonoja, voidaan vieraiden kanssa keskustella matkan kuluksa Kantolaan ja Merikannon odottavan päivästä suurenmoista ja ikimuistettavaa juhlaa, jota voidaan muistella vielä pitkään. Kohtaamisen tulee olla hyvin kohteliaista ja lämminhenkistä, jotta vieraille saadaan hyvin tervetullut olo. Vieraiden vastaanotto on yksi tärkeimmistä kohtaamisista, koska ne jäävät parhaiten vieraiden mieleen.

Vieraiden vastaanottamisen jälkeen hovimestari neuvoo vieraat aulaan vaatesäilytyksestä huolehtivien työntekijöiden luokse. Vieraat kohdataan niiten ja otetaan vastaan hyvin ystävällisesti ja huolehtivaisesti. Kesäjuhlassa vaatesäilytyksen tarve odotetaan olevan hyvin vähäinen, jolloin seuraavaan vaiheeseen siirtyminen tapahtuu nopeasti, johon tarvitaan myös riittävästi henkilökuntaa.

Tarjoilijoiden kohtaaminen

Aulassa tarjoilijat ovat vieraita vastassa, josta pöytäseurueet johdatetaan vuorollaan omiin pöytiin. Vastaanotolla halutaan osoittaa erityistä huolenpitoa ja arvostusta vieraita kohtaan, mikä tulee näkyä tarjoilijoiden eleissä ja kehonkielessä. Saliin siirryttäessä saliin luotu tunnelma ja musiikki vievät vieraat syvemmin tapahtuman teemaan sisälle. Tämän vuoksi tilaan siirtyminen toteutetaan rauhallisesti ja luoden vieraille kiireetöntä ilmapiiriä. Tilan yleisilmeen kautta pyritään herättämään vieraisissa mielenkiintoa tulevaa ohjelmaa kohtaan ja lisäämään keskustelun aihetta. Kun kaikki vieraat ovat istuneet omille paikoilleensa, tarjoilijat esittelevät itsensä ja toivottavat vielä tervetulleeksi päivälliselle. Tämän jälkeen tarjoilijat tarjoilevat pöytäseurueille Merikannon kesämaljat.

Tapahtuman aloitus

Kun kaikki vieraat ovat istuutuneet omille paikoilleen ja kesämaaljat tuotu pöytäseurueille, voi tapahtuma alkaa. Hovimestari pitää puheen, jossa aluksi toivotaan vieraat oikein lämpimästi tervetulleiksi Merikannon kesäpäivälliselle Kantolaan. Puheessa kerrotaan Merikannon haaveilemasta kesäparatiisista, joka rakennutettiin Ruovedelle Kantolaan vuonna 1902. Matka Merikannon huvilalle luonnon keskelle on hyvin pitkä ja vaivalloinen, ja hovimestari vitsailee, miten isäntäväki olikaan tänne lähes asumattomaan seutuun oikein eksynyt. Hovimestari voi vierasväeltä tiedustella tai pohdiskella, miten heidän matka huvilaan on mennyt. Hovimestari pyytää vieraita katsomaan ympärilleen ja kuvailee, kuinka kauniit järvi- maisemat sekä kesäinen ja koskematon luonnon rauha huvilan ympäristössä on. Samalla taustalla soi ääniefekteinä linnun laulua ja veden solinaa. Hovimestari kertoo Merikannon vaimon Liisan reseptillä valmistetusta kesäisestä juomasta, jossa maistuu raikas raparperi. Maljat kohotetaan yhdessä, jonka jälkeen hovimestari kertoo tapahtuman kulusta ja päivällismenusta. Puheessa ei ole tarkoitus kertoa tapahtumasta kovin yksityiskohtaisesti, vaan vieraille pyritään luomaan myös odotuksia tapahtuman edetessä. Puheessa voidaan kertoa pääpiirteittäin, että vieraat pääsevät nauttimaan tapahtuman aikana Merikannon musiikista ja isäntäväen suunnittelemaasta päivällismenusta. Jokaisessa pöydässä on lisäksi menukortit, joista vieraille kerrotaan. Tapahtuman päättämisen jälkeen kerrotaan vieraille oopperanäytökseen siirtymisestä. Tarkoituksena on tavoitella asiakkaan yllättämistä sekä luoda pöytäseurueille rentoa ilmapiiriä ja keskustelun herättämistä tapahtumaa kohtaan. Puheella pyritään lisäämään myös asiakkaan huolenpitoa ja turvallisuuden tunnetta.

Tapahtuman ensimmäinen ohjelmaosuus: pianoesitys

Puheosuuden päätteeksi hovimestari kertoo pianon olevan myös Merikannolle vapaa aikanaan hyvin rakas ja tärkeä asia, jonka ääressä Merikanto kulutti suurimman osan ajastaan. Myös huvilalla vierailleet pääsivät usein nauttimaan Merikannon pianokappaleista ja kotoisista konserteista. Vieraille kerrotaan, että seuraavaksi päästäänkin nauttimaan Merikannon musiikista. Puheen jälkeen pianisti soittaa Merikannon Kesäillan valssin. Pianoesityksellä on tavoitteena luoda tapahtumaan tunnelmaa, saada asiakkaat aktivoitumaan ja uppoutumaan syvemmin

tapahtuman teemaan sekä herättämään tunteita. Pianoesityksellä on myös tavoiteltu vieraiden ilahduttamista ja yllättämistä.

Päivällisen ja juomien nauttiminen

Pianoesityksen jälkeen hovimestari jatkaa Kantolan tarinaa, jonka aikana tarjoilijat tuovat ruuat noutopöytään. Merikannon kerrotaan viettävän aikaa huvilallaan vain kuukauden kerrallaan, ellei sävellyksien kautta saaduilla tuloilla maksanut itselleen kirkkoon sijaista. Kantolan vieraskirjasta selviää, että huvilassa oli viilskettä jo ensimmäisestä kesästä lähtien. Kesäparatiisin vieraina kävivät suuri osa Merikannon tuttavista ja taiteilijapiireistä. Lisäksi puheessa otetaan esille pöytien kattauksessa olevista kehyksistä, joissa on Merikannon runoja ja tekstejä hänen kirjoittamista kirjeistään Liisalle. Vieraille kerrotaan Oskarin ja Liisan aloittaneen kirjeenvaihdon hyvin pian heidän ensitapaamisensa jälkeen, joka oli osa heidän koko yhteisen taipaleen ajan. Seurusteluajan runollisten kirjeiden lisäksi kertomukset liittyvät Merikannon matkoihin, kokemuksiin, ulkomaan opintoihin, oopperataiteeseen sekä myös koti-ikävästä ja kaipuusta.

Tarjoilijoiden saatua noutopöydän tarjottavat esille hovimestari ilmoittaa vieraille, että päivällinen on katettu ja pyydetään ystävällisesti siirtymään noutopöytään pöytäseurue kerrallaan. Salin taustamusiikki koostuu ruokailun aikana Merikannon sävellyksistä. Päivällisellä tavoitellaan asiakkaiden aktivoimista ja ilahduttamista. Sillä halutaan myös tarjota asiakkaille maku- ja tuoksunautintoja ja keskustelua sekä tarinallisuuden kautta luoda asiakkaille rentoa tunnelmaa. Tarjoilussa vieraiden hyvinvoinnista huolehditaan koko tapahtuman ajan ja heitä palvellaan ammattitaitoisesti, iloisesti ja kohteliaasti. Tarjoilijoiden tehtävänä on huolehtia nouto- ja juomapöydän tarjoilusta sekä kiertää pöydissä huomioiden vieraat ja kaataa tarvittaessa lisää vettä. Tarjoilijat keräävät astioita pois, kun vieraat ovat valmiita ja huolehtivat noutopöydän siistimisestä ja valmisteluista jälkiruuan tarjoilua varten.

Tapahtuman toinen ohjelmaosuus

Päivällisen jälkeen on vuorossa yllätysnumero-osuus. Pianisti ja oopperan lapsikuoro saapuvat juhlapaikalle ja hovimestari kertoo vieraille yhteislaulusta esiintyjien kanssa. Tarjoilijat jakavat laulunsanat pöytäseurueille, jonka jälkeen lauletaan yhdessä Merikannon Onnelliset. Tällä halutaan aktivoida vieraita ja luoda tunnel-

man kohottamista ja yllättyneisyyttä. Lisäksi tavoitellaan rentoa ja mukavaa yhdessäoloa ja herättää keskustelua vieraiden välillä.

Jälkiruuan ja juomien nauttiminen

Yhteislaulun jälkeen hovimestari ilmoittaa jälkiruuan tarjoilusta. Tässä vaiheessa on hyvä vielä kertoa vieraille, mitä jälkiruokapöydässä on tarjolla. Vieraita pyydetään siirtymään jälleen noutopöytään pöytäseurue kerrallaan. Tarjoilijat huolehtivat nouto- ja juomapöydän tarjoilusta sekä kiertävät pöydissä huomioiden vieraita ja kaatavat tarvittaessa lisää kahvia ja teetä. Jälkiruuan nauttimisen lomassa hovimestari käy jokaisen pöytäseurueen luona lähestymässä asiakkaita ja kysymässä, kuinka he ovat viihtyneet päivällisellä. Lisäksi hovimestari pitää lopussa lyhyen puheosuuden Merikannon elämästä ja hänen sävellysurastaan. Jälkiruuan nauttimisella ja hovimestarin juonnolla on tavoiteltu opettaa ja aktivoida asiakkaita sekä ilahduttaa ja rentouttaa.

Tapahtuman päätös

Jälkiruuan jälkeen tapahtuma on tullut päätösvaiheeseen. Hovimestari kiittää vieraita ja kertoo myös isäntäväen nauttivan päivällisestä täysin siemauksin. Merikannon kerrotaan siirtyneen jo Ilkan rannalle valmistautumaan illan oopperanäytöstä varten, mutta Kantolan isäntäväki haluaa muistaa vieraitaan vielä läksiäislahjalla. Läksiäislahjana on kangasnenäliina, jonka antamisella pyritään lisäämään vieraille tapahtuman muistettavuutta. Lahjalla tavoitellaan myös asiakaspalvelun henkilökohtaisuutta, asiakkaiden ilahduttamista ja yllättämistä sekä tapahtuman arvostuksen ja elämyskokemuksen lisäämistä. Hovimestari jakaa läksiäislahjat vieraille sekä toivottaa samalla hyviä ja viihdyttäviä oopperahetkiä. Hovimestari ja tarjoilijat siirtyvät aulaan hyvästelemään vieraat.

