

Maria Tarkiainen

MIKKELIN RAVINTOLA
HUVIRETKEN
KOKOUSRUOKAPALVELUJEN
KEHITTÄMINEN


Opinnäytetyö
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Marraskuu 2009




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU
Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences		Opinnäytetyön päivämäärä 6. marraskuuta 2009
Tekijä(t) Maria Elisa Tarkiainen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma Restonomi	
Nimeke Mikkelin Ravintola Huviretken kokousruokapalvelujen kehittäminen		
Tiivistelmä <p>Tavoitteena oli kehittää Mikkelissä sijaitsevan Ravintola Huviretken kokousasiakkaille tarjoamien kokousruokalistojen sisältöä keväällä 2008 tehdyn asiakaskyselyn vastausten pohjalta. Kehitystyön lähtökohtana oli asiakaslähtöisyys, kustannusseuranta ja hankinnat kehitettyjen ruokalistojen ja Catherine-ravintolajärjestelmään syötettyjen ruoka-ohjeistojen avulla.</p> <p>Huviretken tämänhetkinen kokousasiakaskunta on jo vakiintunut koskemaan Mikkelin keskustan ja lähipaikkakunnan yritysten sopimusasiakkaita, mutta työn tutkimusongelmana on ravintola- ja kokouspalvelujen sisällön kehittäminen kokousasiakkaiden keskuudessa. Tutkimusongelmana oli ”Kuinka tyytyväisiä kokousasiakkaat ovat ravintola Huviretässä saamiinsa palveluihin ja kuinka niitä voitaisiin parantaa?”.</p> <p>Opinnäytetyön lähestymistapana käytin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimusmenetelmänä käytin kirjekyselyä, jonka lähetin postitse ravintola Huviretken 104 kokousasiakkaalle. Tutkimusaineisto saatiin kyselylomakkeiden vastauksista, jotka analysoitiin sekä sanallisesti että graafisesti. Vastaavanlainen kysely oli tehty aikaisemmin asiakkaille yleisesti, mutta nyt keskityttiin kokousasiakkaisiin.</p> <p>Työn lopputuloksena oli kokousasiakkaille tarkoitetut lounas- ja päivällislistat. Listojen suunnittelussa otettiin huomioon asiakkaiden toiveet ja toisaalta ravintolan aikaisemmat kokemukset.</p>		
Asiasanat (avainsanat) tuotteistus, kokouspalvelut, ruokalistat, asiakastyytyväisyys, ravintolat		
Sivumäärä 74 s. + liit. 45 s.	Kieli Suomi	URN
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Tiina Tuovinen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Ravintola Huviretki Mikkeli	

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis	
		November 6 th 2009	
Author(s) Maria Elisa Tarkiainen		Degree programme and option Production and Management of Services Bachelor of Tourism and Hospitality Management	
Name of the bachelor's thesis Developing conference food service for St. Michel Huviretki restaurant.			
<p>The main target in this project was to develop conference food service provided by Huviretki restaurant. The customer survey was conducted as a questionnaire sent by mail in spring 2008. The questionnaire was sent to 104 conference customers and the contact information was picked up from Huviretki customer register.</p> <p>The research problem was “How satisfied are the conference customers with Huviretki restaurant and its service and how the services can be improved”. The main idea was to also have information from customers about what kind of changes the menus and services needed.</p> <p>The results of the study are new lunch and dinner menus. Menus were developed according to customer’s wishes and Huviretki’s previous experience.</p>			
Subject headings, (keywords) Productization, Conference services, menus, customer satisfaction, restaurants			
Pages 74 s. + app. 45 p.	Language Finnish	URN	
Remarks, notes on appendices			
Tutor Tiina Tuovinen		Bachelor’s thesis assigned by Huviretki Restaurant	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	TOIMEKSIANTAJA	2
2.1	Cumulus Mikkeli	2
2.2	Ravintola Huviretki	3
3	RAVINTOLA HUVIRETKEN TOIMINTA.....	5
3.1	Aamiainen.....	5
3.2	Kokoukset.....	5
3.2.1	Huviretken kokoustilojen asiakasryhmät.....	7
3.2.2	Huviretken kokouspaketit ja -palvelut.....	7
3.2.3	Kokoustilat.....	8
3.2.4	Kokoustilojen välineet ja tarvikkeet	9
3.2.5	Kokoustarjoilut	9
4	PALVELUT	10
4.1	Palveluiden määritelmä ja erityispiirteet	10
4.2	Hotellin ydintuote ja palveluympäristö	11
4.3	Kokouspalvelut.....	12
4.4	Hotellin ravintolapalvelut	12
5	TUOTEKEHITYS.....	15
5.1	Tuotekehityksen vaiheet	16
5.2	Tuotteistaminen	18
6	OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT	20
6.1	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	20
6.2	Toiminnallinen opinnäytetyö menetelmänä	22
6.3	Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	24
7	ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	26
7.1	Mitä asiakastyytyväisyys on?	26
7.2	Asiakastyytyväisyysmittaukset.....	27
7.3	Asiakastyytyväisyystutkimus	28
7.4	Kyselyn edut ja haitat	29
8	RAVINTOLA HUVIRETKEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS.....	30
8.1	Tutkimuksen toteutus.....	30

8.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	32
8.3	Tutkimuksen tulokset.....	33
8.3.1	Varausten tekemiseen liittyvät tulokset	34
8.3.2	Palveluun ja tiloihin liittyvät kysymykset.....	36
8.3.3	Asiakastyytyväisyyteen liittyvät kysymykset	39
8.3.4	Palvelun toimivuuteen liittyvät kysymykset	41
8.3.5	Ravintolapalveluihin liittyvät kysymykset.	43
8.3.6	Ravintolatalaan liittyvät kysymykset.....	43
8.3.7	Avointen kysymyskohtien vastaukset.....	44
8.4	Tulosten tarkastelua	46
9	RUOKALISTASUUNNITTELU	48
9.1	Ruokalistasuunnittelun teoriaa.....	48
9.2	Ruokalistasuunnittelun toteutus ja vaiheet Huviretkessä	50
10	KOKOUSLISTOJEN RUOKIEN KOKEILUT.....	52
10.1	Päivällislista.....	53
10.1.1	Päivällisen alkuruoat	53
10.1.2	Päivällisen pääruoat	54
10.1.3	Päivällisen jälkiruoat.....	56
10.2	Lounaslista.....	56
10.2.1	Lounaan jälkiruoat	58
10.3	Kannattavuus	59
10.3.1	Katelaskenta.....	61
10.3.2	Cathrine ravintolajärjestelmä katteiden laskennassa	62
10.3.3	Kannattavuusvaatimukset ja niiden toteutuminen	63
10.4	Tulokset ja vertailu vanhoihin listoihin	68
11	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	70
12	LÄHTEET.....	72
LIITTEET		
LIITE 1. Asiakaskysely		
LIITE 2. Arvontakuponki		
LIITE 3. Kyselyn tulokset taulukoituna		
LIITE 4. Avoimet vastaukset		
LIITE 5. Suunnittelemani lounaslista		
LIITE 6. Suunnittelemani päivällislista		

LIITE 7. Päivällisen alkuruoat

LIITE 8. Päivällisen pääruoat

LIITE 9. Päivällisen jälkiruoat

LIITE 10. Lounaan pääruoat

LIITE 11. Lounaan jälkiruoat

LIITE12. Suunnittelemani ehdotelmat

LIITE 13. Huviretken ruokalista

1 JOHDANTO

Tutkimus sijoittuu hotelli- ja ravintola-alan työympäristöön. Toteutan opinnäytetyöni Mikkelin keskustassa sijaitsevan hotelli Cumuluksen Ravintola Huviretkeen, joka on työni tilaajayritys. Valitsin tämän työn aiheen joulukuussa 2007, jolloin Huviretken ravintolapäällikkö Marika Putkonen ehdotti minulle kyseistä kehityshanketta. Kiinnostuin haastavasta ja itselleni melko vapaat kädet antavasta projektista. Opinnäytetyöni oli yritykselle ajankohtainen, sillä se oli kokemassa saneerauksissa huomattavia ulkoisia uudistuksia ja työni kautta yritys uudistui myös sisäisesti kokouspaketteihin suunnittelemani uusien ravintolapalvelujen muodossa.

Opinnäytetyöni aiheena on hotellin ravintolan kokousruokapalvelujen kehittäminen. Tutkimuksen lähtökohtana oli tilaajayrityksen tarve ruokapalvelujen kehittämiseksi. Työni tutkimusmenetelmänä käytän lomakekyselyä Ravintola Huviretken kokousasiakkaille, jonka avulla pyrin kehittämään ravintolapalveluja asiakaskeskeisestä näkökulmasta. Ravintolalle on aikaisemmin toteutettu yksityisasiakkaita koskeva asiakas-tyytyväisyystutkimus Arpomaan ja Kärnän (2003) opinnäytetyönä. Kokousasiakkaille ei ole aiemmin tehty vastaavanlaista kyselyä.

Opinnäytetyöni on luonteeltaan toiminnallinen opinnäytetyö. Kehittämistoimenpiteiksi valitsin ravintolan ruokalistasuunnittelun eri osa-alueet asiakaskyselyn tulosten pohjalta. Kyselyn avulla pyrin selvittämään, kohtasivatko kokouspakettien sisällöt asiakkaiden tarpeisiin niin laadun, maun, ulkonäön, tarjonnan kuin hinnankin osalta. Asiakkailta keräämiäni palautteita käytän tuotekehityksen tarpeisiin. Tutkimuksessa suoritin ruokalistasuunnittelua, reseptien laadintaa, ruoka-annosten kokeilua ja kannattavuuden analysointia. Kannattavuuden selvittämiseksi työssä arvioitiin syksyn 2008 lounaalle ja päivälliselle laadittuja reseptejä sekä niiden antamia tietoja. Tutkimuksen tuloksena ovat lounaan ja päivällisen annoskortistot, jotka sisältävät ruokien vakioidut reseptit. Lisäksi tein ravintolalle menuehdotelmat iltapalalistasta, kokousbuffeesta sekä joulubuffeesta ja –menusta.

Työn toimeksiantajan ilmaistua tarpeen kokousasiakkaiden ruokalistojen kehittämiseksi, kiinnostuin itse ravintolan kokousasiakkaiden ruokapalvelun suunnittelutehtävistä ja mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyöni Hotelli Cumuluksen ravintolaan. Nämä sei-

kat johtivat lopulta työn käynnistämiseen. Raportti koostuu taustatiedoista, teorioasuudesta, työn käytännön toteutuksesta, tuloksista ja pohdinnasta.

2 TOIMEKSIANTAJA

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Mikkelin keskustahotelli Cumuluksen yhteydessä sijaitseva Ravintola Huviretki, jonka kokouspalveluasiakkaille tekemän kyselyn avulla kehitän ja parannan ruokalistaa. Molemmat kuuluvat valtakunnalliseen Restel-konserniin, joka on Suomen suurin yksittäinen hotelli- ja ravintola-alan yritys. Cumulus on yksi Restelin viidestä hotelliketjusta ja 45 hotellista. Restel Oy vastaa hotelli- ja ravintolatoiminnasta Tradeka Group Oy:ssä. (Restel 2008.)

Cumulusta voidaan pitää melko edullisena kaupunkihotelliketjuna. Ketjun liikepaikat sijaitsevat kaupunkien keskustoissa kulku- ja liikenneyhteyksien päässä, ja hotellin yhteydessä toimii aina ruokaravintola. Asiakkaat arvostavat mutkatonta toimintatapaa, luotettavuutta ja turvallisuutta, hotellin keskeistä sijaintia sekä edullista hintaa. Asiakkaiden viihtymistä mahdollistaa myös yhteistyö tapahtumajärjestäjien ja vetovoimakohteiden kanssa.

2.1 Cumulus Mikkel

Cumulus Mikkel on avattu maaliskuussa 1982, jolloin toiminnasta lakkautettiin aikaisemmin samalla paikalla toiminut pieni viihde- ja hotelliravintola Seurahuone. Hotelli Cumulus Mikkel on keskustahotelli, jota uudistettiin laajalla saneeraustyöllä kevätkesällä 2008. Kunnostuksessa hotelli- ja ravintolatilat sekä hotellihuoneet on sisustettu täysin uudestaan ja myös kesäterassit ja julkisivu on uusittu. Kunnostuksen yhteydessä hotellin katutasoon tuli lisäksi kaksi uutta muunneltavaa 35 henkilön kokoustilaa, joita yhdistelemällä saadaan myös yksi isompi kokoushuone jopa 80 henkilölle. Ylä-aula soveltuu avaruutensa vuoksi hyvin taukokahvilaksi, niin sanotuksi kahvitoriksi. (Pettinen 2008.)

Mikkelin Cumulus hotelli tarjoaa majoitusta, ravintolan sekä kokoustiloja yritysten ja yksityisten henkilöiden käyttöön. Hotellin kokous- ja kongressitilat mahdollistavat

monipuolisten tilaisuuksien järjestämisen. Mikkelin Hotelli Cumuluksella on lisäksi 70 auton parkkipaikkaa ja rauhallinen sijainti, joita asiakkaat arvostavat. Yrityksen sijainti on hyvä, koska se sijaitsee Mikkelin keskustassa vain 200 metrin päässä Mikkelin torista. Cumuluksesta kaupungin rautatie- ja linja-autoasemalle sekä satamaan on matkaa ainoastaan 500 metriä ja lentokenttä sijaitsee 3 kilometrin ajomatkan päässä. (Cumulus Mikkeli 2008.)

Cumulus Mikkeliissä on majoitustilaa 250 hengelle. Hotellin yhteydestä löytyvät ruokaravintola Huviretki 125 hengelle, Irish Pub Parnell's 80 hengelle, kolme saunaa ja iso uima-allas. Hotellissa on lisäksi yksi saunallinen sviitti. Uudistuksen jälkeen kaikissa 36 hotellihuoneessa on käytössä huonekohtainen ilmastointi ja maksuton laajakaistayhteys. Asiakkaille suurimpia näkyviä muutoksia on ilmastoinnin ja huoneuudistusten ohella tehty hotellin aulatilaan, joka on yhdistetty avaraksi ja viihtyisäksi tilaksi uudistetun Ravintola Huviretken yhteyteen. (Pettinen 2008.)

Vuositasolla Cumulus Mikkelin asiakkaista 60 prosenttia on työnsä vuoksi matkustavia ja 40 prosenttia vapaa-ajallaan matkustavia. Heinäkuussa asiakaskunnan prosentit kääntyvät juuri päinvastoin. Tällöin työnsä vuoksi matkustavia on vain 10 prosenttia ja vapaa-ajallaan matkustavia 90 prosenttia asiakkaista. Vuositasolla kotimaiset asiakkaat ovat yleisempiä. Ulkomailta kuten Venäjältä, Saksasta, Italiasta sekä muista Pohjoismaista tulevia asiakkaita on 20 prosenttia ja he ovat pääasiassa työnsä vuoksi matkustavia. (Ronkainen 2008.)

2.2 Ravintola Huviretki

Mikkelin Ravintola Huviretki toimii ruoka- ja seurusteluravintolana ja valmistaa myös hotellin asiakkaiden aamupalan. Ravintola palvelee niin yksittäistä vierasta kuin kokousasiakkaita talvisin maanantaista torstaihin kello 11-23, perjantaista lauantaihin kello 11-24 ja sunnuntaisin kello 12-21. Huviretki toimii samassa rakennuksessa Cumulus-hotellin ja ravintola Irish Bar Parnell'sin yhteydessä. (Mikkelin Ravintola Huviretki 2008.)

Cumuluksen uudistuksen myötä hotellin aulatila on yhdistetty avaraksi tilaksi Ravintola Huviretken yhteyteen. Ravintolan salin uusi sisustus on tyylikkään moderni ja viihtyisä. Näkymä terassille avautuu suurista ikkunoista. Kaikki asiakaspaikat ovat

savuttomia ja tupakointitila löytyy hotellin vastaanoton vierestä. Asiakkaille tarjottavia uusia lisäpalveluja ovat tupakointitilan lisäksi hotellin vastaanoton yhteydessä sijaitseva Lobbybar ja matkatavarasäilö. Tilamuutoksen myötä Huviretken asiakaspaikkojen määrä nousi 125:een. Lisäksi asiakkaat voivat ruokailla kesäisin uudistetulla terassilla, joka sisältää 50 asiakaspaikkaa. Lapsille ravintolan salissa on televisiollinen leikkipaikka sekä kesäisin alakerrassa pomppulinnalla varustettu leikkihuone. (Putkonen 2008.)

Putkosen (2008) mukaan ravintola Huviretkessä tarjottava ruoka on hyvää, monipuolista ja laadukasta. Ruoka valmistetaan aina ruokatuotanto-ohjeiden mukaisesti ja annokset ovat aina tuoreita. Ravintolan valikoima on monipuolinen. Asiakkaiden valittavana on yleisesti tunnettuja tuotteita ja erikoisempia vaihtoehtoja. Ruokalistat ovat selkeitä ja helppolukuisia ja niissä otetaan huomioon lapset ja henkilöt, joilla on erikoisruokavalio.

Mikkelin Ravintola Huviretken aukioloajat ovat laajat ja se ottaa huomioon erilaisten asiakkaiden tarpeet. Ruokatuotanto on käynnissä koko ravintolan aukioloajan. Ravintola Huviretken kilpailukyky Mikkelin seudulla parani uusien entistä monikäyttöisempien ja nykyaikaisempien kokoustilojen myötä. Kokous- ja liikeasiakkaat ovatkin yksi Huviretken tärkeimmistä asiakasryhmistä. Asiakaskunta koostuu lisäksi lounas- ja päivällisasiakkaista ja perhejuhlien viettäjistä. Asiakkaat ovat työnsä vuoksi matkustavia, kaupunkilomalaisia, harrasteryhmään kuuluvia tai kanta-asiakkaita. (Putkonen 2008.)

Ravintola Huviretken keittiöpäällikkönä toimii Kalevi Lotta, joka on työskennellyt yrityksessä jo 20 vuoden ajan. Ravintolassa on töissä myös kaksi muuta vakituista kokkia, mutta pääsääntöisesti keittiössä on samanaikaisesti töissä vain yksi ihminen. Salissa työskentelee päivisin yksi ja iltaisin kaksi tarjoilijaa. Tämän vuoksi ruokalajien tulisikin olla helposti ja nopeasti valmistettavia. (Putkonen 2008.)

Eri vuodenaikojen sesongit vaikuttavat hotellin ja ravintolan toimintaan sillä tavoin, että kaikkein vilkkainta on juhannuksesta elokuun puoliväliin, jolloin käy paljon lapsiperheitä. Keväällä kokouksien järjestäminen vähenee, koska niille ei ole kysyntää. Kokousten määrä on vähäisintä aikavälillä helmikuusta toukokuuhun ja run-

sainta elokuusta marraskuuhun. Niitä kuitenkin järjestetään tarpeen mukaan ympäri vuoden. (Pettinen 2008.)

3 RAVINTOLA HUVIRETKEN TOIMINTA

Ravintola Huviretki toimii ruoka- ja seurusteluravintolana ja valmistaa myös hotellin asiakkaiden aamupalan. Ravintolassa ei ole eriteltyä lounasaikaa, vaan koko päivän toimii yksi a la carte- lista, joka uudistui viimeksi maaliskuussa 2009. Listalta löytyy monipuolisesti ruokia jokaisen makuun: liha-, kasvis-, siipikarja ja kalaruokia, pizzoja, salaatteja, pastoja ja lapsille oma menu sekä tarvittaessa muista listoilla olevista ruoista miinus 20 %. Ravintola on ottanut myös erikoisruokavaliot huomioon ruokalistassaan ja annoksia saa gluteenittomina, vähälaktoosisina tai laktoosittomina.

Huviretken tärkeimpiä arvoja ovat asiakastyytyväisyys, vanhojen asiakassuhteiden ylläpito sekä uusien solmiminen. Uudistusten jälkeen Cumuluksessa on monipuoliset kokoustilat, toimivat ja ajanmukaiset kokousvälineet sekä mahdollisuuksia oheishjelmiin kokouksen lomassa. (Restel Oy 2008.)

3.1 Aamiainen

Ollessani ravintolassa esimiesharjoittelussa minulle selvisi yrityksen järjestämän aamiaisen toteutus yksityiskohtineen. Aamiainen tarjoillaan seisovasta pöydästä ravintolassa joka aamu ketjun aamiaishohjeen mukaisesti. Aamiaista tarjoillaan maanantaista lauantaihin kello 6.30–9.30 ja sunnuntaisin 7.30–10.30. Vastaanotto esivalmistele aamiaisen ja aamiaishoitaja kattaa aamiaisen esille. Tämän jälkeen aamiaishoitajan tulee huolehtia että ravintolan pöydät ovat koko ajan siistinä, lehdet omilla paikoillaan ja musiikki oikealla voimakkuudella. Aamiaispöydästä on myös huolehdittava koko ajan; mikään ei saa loppua ja pöydän on oltava koko ajan siisti.

3.2 Kokoukset

Cumulus Mikkeli tarjoaa hyvät resurssit kokouksille ja Huviretkelle on muodostunut laaja kanta- ja avainasiakaskunta. Uudistusten jälkeen Cumuluksessa on asiakkailleen

monipuoliset kokoustilat, nykyaikaiset kokousvälineet ja valmiit kokoustuotteet. Ravintola tarjoaa tilaisuuteen kokousmenut ja asiakkailta on kokousten lomassa mahdollisuus osallistua myös oheisohjelmiin. Kokouspäivän oheisohjelminä on saatavilla muun muassa Cumulus hotellien yhteistyökumppanin 4eventin tarjonnasta valikoima erilaisia hyvinvointiohjelmia. Oheisohjelmilla kokouksiin pyritään saamaan lisää energiaa ja virikkeitä.

Cumulus hotelli hoitaa kokousvarauksien teot ja niiden vahvistamisen. Ravintola saa kuitenkin kokouksista kertyvät tuotot ja vastaa kaikista käytännön töistä, kuten hoitaa kokousasiakkaiden kahvitukset, tarjoilut ja ruokailut. Ravintolan henkilökunta järjestää kokoustilaan kaiken tarpeellisen ja laittaa kokoustilat, tarjoilut ja laitteet kuntoon ennen tilaisuutta. (Pettinen 2008.)

Ravintola Huviretkellä on olemassa monia erilaisia ruokalistoja. Á la carte-lista on voimassa useita kuukausia, noin reilun vuodenkin. Suositus eli kampanjalistat ovat voimassa noin pari kuukautta ja Hotel Bonus Club- lista uusiutuu viikoittain. Joulubuffet ja joulumenulistat vaihtuvat vuosittain. Yleensä joulubuffet on asiakkaiden keskuudessa suosittua, mutta joulumenujen kysyntä on pienempää. Kylmä- ja lämminhauteita apuna käyttäen kokousbuffettilaisuuksia voidaan järjestää eri paikoin ravintolasalia, kokoustiloissa sekä saunatuvalle. Buffeeta tilataan alas kokoushuoneisiin ja saunatuvaan usein silloin, kun ei haluta tulla ylös ravintolasaliin ruokailemaan, vaan halutaan pitää kokousta ja ruokailla rauhassa ilman keskeytyksiä. Huviretkessä lounas-, päivällis- ja joulumenujen ruoka-annokset järjestetään asiakkaille lautastarjoiluna ravintolasaliin. Lounaaseen kuuluvat alkuruoka ja lämmin pääruoka. Näiden lisäksi kokouspäivälliseen ja joulumenuun kuuluu myös jälkiruoka. Jokaisesta valmistettavasta ruoasta tehdään annoskortti, jonka mukaan kaikki annokset valmistetaan. Tämä takaa sen, että kaikki asiakkaat saavat samanlaisen annoksen. Ravintola Huviretken raaka-aineet tilataan pääosin esikäsiteltyinä, mikä säästää keittiöhenkilökunnan työaikaa. Kokouspullat ja -sämpylät tilataan ravintolaa vastapäätä sijaitsevasta Ramin Konditoriasta. (Putkonen 2007.)

Tavallisesti Huviretken kokouslounaalle osallistuu 10–40 henkilöä, mutta henkilömäärä saattaa vaihdella 8:sta 100:aan. Kahdeksalle henkilölle järjestettävä kokouslounas ja -päivällinen ovat pienimpiä mahdollisia ruokapalveluja sisältäviä tilaisuuksia.

sia. Kokouslounas sekä -päivällinen ovat ravintolalle melko helppoja toteuttaa, sillä ne tilataan etukäteen. Tällöin kokki voi tietää jopa kuukauden ennen tilaisuutta, mitä asiakkaat haluavat syödä kokouksessa. Hänellä on näin aikaa suunnitella ja esivalmistella tilaisuutta. Huviretki järjestää kokouslounaita tilausten mukaan, joiden määrä vaihtelee kausittain. Kesällä on kokousten saralla hyvin hiljaista, mutta syksyä ja talvea kohden kokousten määrä lisääntyy. (Lotta, 2007.)

3.2.1 Huviretken kokoustilojen asiakasryhmät

Ravintolapäällikön Marika Putkosen (2008) mukaan kokousasiakkaiden merkitys Ravintola Huviretkelle on suuri. Huviretken kokoustilat ja niiden toiminta ovat olennainen osa toimintaa, sillä juuri nämä työllistävät eniten heitä. Suurin osa asiakkaista on juuri kokoustilojen käyttäjiä ja on tärkeää markkinoida heille uusia palveluja sekä kokoustiloja. Ruokalistojen vaihtuessa asiakkaille jaetaan esimerkiksi etuseteleitä, joiden avulla asiakkaat pääsevät kokeilemaan listoille tulleita uutuuksia. Huviretken kokousasiakkaat koostuvat pitkälti paikkakunnan ja lähiseudun yritysasiakkaista, joille kokoustilat on varattu palveluineen. Joukossa on myös ulkopaikkakunnalta kokoustiloja tilaavia asiakkaita. Tarkasteltuani asiakassegmenttiä huomaa, että Huviretkelle on muodostunut kokousasiakkaista kanta- ja avainasiakaskunta. Kokousasiakkaat koontuvat tiettyjen kokoustyyppien ympärille kuuntelemaan, keskustelemaan, päättämään asioista ja nauttimaan myös muista tarjotuista oheispalveluista.

3.2.2 Huviretken kokouspaketit ja -palvelut

Huviretken kokousasiakkailta on mahdollisuus valita pelkkä kokoustila ilman palveluja tai vaihtoehtoisesti kokouspaketti, johon on valmiiksi määritelty tietyt palvelut. Jos asiakas valitsee kokoustilan ilman ravintolapalveluja, tilasta peritään kokoustilavuokra. Lisätiloista peritään normaali tilavuokra tapauskohtaisesti tilauksen suuruus huomioon ottaen. Tästä asiasta neuvotellaan erikseen asiakkaan kanssa.

Kun kokouksia järjestetään, pyritään asiakkaille myymään myös ravintolan oheistuotteita ja -palveluja, kuten saunakabinettia ja tietenkin ravintolapalveluja. Monesti asiakkaat haluavat keskittää toimintansa yhden katon alle ja näin ravintola saa myytyä

muutakin, kuin vain kokouspakettia. Muun muassa iltatilaisuudet ruoan, juoman ja ohjelman kanssa ovat merkittävä lisämyynti ravintolalle. (Putkonen 2008.)

Kokouspaketti myydään aina kokonaisuutena, joka sisältää siinä määritellyt palvelut. Tällöin paketin sisältöä ei eritellä laskulla vaan se laskutetaan kokonaisuutena. Henkilöä kohden 34 euroa maksava kokouspaketti sisältää ruokapalvelut, kokoustan ja voimassa olevan arvolisäveron. Normaaliin kokoustarvaraukseen kuuluvat myös piirtoheitin, fläppitaulu, videotykki ja valkokangas.

Seuraavassa on esitelty Cumulus Mikkelin kokouspaketit hintoineen vuonna 2009. Hinnat sisältävät tarjouksen tekohetkellä voimassa olevan arvonlisäveron.

Iltakokous alkaen 10 € / henkilö

Hintaan sisältyvät kahvi ja kahvileipä sekä kokoustan käytö

Päiväkokous alkaen 34,00 € / henkilö

Hintaan sisältyy tulokahvi ja suolainen kahvileipä, kokouslounas, iltapäiväkahvi ja makea kahvileipä sekä kokoustan käytö

Kokouspaketti 2 vrk alkaen 114 € / henkilö / 2hh, 148 € / henkilö 1 hh viikonloppuisin alkaen 125 € / henkilö / 2hh, 158 € / henkilö / 1 hh arkisin

Hintaan sisältyy tulokahvi ja suolainen kahvileipä, kaksi kokouslounasta, kahdet iltapäiväkahvit, yksi päivällinen, majoitus yhdeksi yöksi sekä aamiainen ja kokoustan kahdeksi päiväksi.

3.2.3 Kokoustan

Cumuluksen kokoustan mukautuvat tarpeen mukaan 30–80 henkilölle, mikä mahdollistaa monipuolisten tilaisuuksien järjestämisen. Kellarikerroksessa on kolme 40 hengen kokoustan, joista kaksi voidaan yhdistää, sekä 5 ryhmätötilaa jotka tarjoavat hyvät puitteet noin 10 hengen neuvotteluihin. Alakerrassa sijaitsee myös A-oikeuksilla toimiva saunatupakabinetti (max. 25 hlöä), jossa yleensä järjestetään enimmäkseen illanistujaisia. Tilaussauna on saunatupaan yhteydessä, joten saunominen ja ruokaileminen onnistuvat myös näissä tiloissa. Toisinaan yritys voi pitää siellä ensin palaverin ja jatkaa sen jälkeen saunailtaa. (Putkonen 2008.)

Ravintolan ja vastaanoton kanssa samasta kerroksesta löytyvät Cumuluksen uusimmat kokoustilat, Saimaa ja Norppa. Nämä tilat voidaan yhdistää yhdeksi tilaksi, johon mahtuu pitämään kokousta yhteensä noin 80 henkilöä. Uusista kokoustiloista löytyvät datatykit vakioina, sekä Saimaasta myös dokumenttikamera. Näiden tilojen yhteydessä sijaitsee myös kahvitori, joka palvelee asiakkaita kokousten tauoilla. Kahvit tarjotaan Saimaa-Norppa kokoustiloissa aina kahvitorilla, ellei asiakas erikseen halua kahveja kokoustilaan. (Pettinen 2008.)

3.2.4 Kokoustilojen välineet ja tarvikkeet

Kokousvaraukset hoitaa pääasiallisesti hotellin vastaanotto, mutta kokoustilojen tarjoiluista ja ylläpidosta vastaa Huviretken henkilökunta. Huviretken henkilökunnan tehtävänä on huolehtia aina kokouksiin tarvittavat välineet, kuten etukäteisvarauksella saatava datatykki tai kannettava tietokone. Talossa on yksi kannettava, jota kokousvetäjät voivat käyttää. Kaikissa kokoustiloissa on piirtoheitin, valkokangas sekä fläppitaulu ja maksuton laajakaistayhteys. Lisäksi saatavilla ovat videot, diaprojektori, cd-soitin sekä äänentoistolaitteet. (Pettinen 2008.)

3.2.5 Kokoustarjoilut

Kokousjuomana kokoustiloissa on aina jäävettä ja muut virvoitusjuomat laskutetaan menekin mukaan. Kokoustilat ovat käytössä ilman tilavuokraa, mikäli osallistujille on kokousvarauksen yhteydessä varattu yhtenäisiä ravintolapalveluita. Asiakkaan tilatesa kokousruokapalveluja, heille lähetetään kokouslistat. Kokousruokailijat valitsevat listalta samat alku-, pää- ja jälkiruoat. Erityisruokailijat otetaan huomioon ja esimerkiksi muutama henkilö voi ottaa kasvisvaihtoehdon liharuoan tilalle. Ravintola Huviretken henkilökunta järjestää tarjoilut kokoustiloihin yleensä valmiiksi noin 15–30 minuuttia ennen kokouksen alkua. Tällöin on vielä aikaa tarkistaa, että kokoustilan valot ovat päällä ja siisteys kunnossa. (Putkonen 2008.)

4 PALVELUT

4.1 Palveluiden määritelmä ja erityispiirteet

Me kaikki käytämme joka päivä joitakin palveluja: käymme kaupassa, kuljemme julkisille kulkuneuvoilla tai menemme ravintolaan syömään. Useimpien palveluiden käyttö on meille tuttua, ja palveluja tarjoavia yrityksiä on kaikkialla. (Ylikoski 1999, 17.) Tämän vuoksi palvelu on monimutkainen ilmiö, koska niin moni asia voidaan luokitella palveluksi. Tavallisesti palveluiksi mielletään vain palveluyritysten tarjoamia palveluja. Kuitenkin suurin osa nykypäivän yrityksistä tarjoaa palveluja asiakkailleen. Voidaan sanoa, että kaikkeen yrityksessä tehtävään työhön liittyy oleellisena osana palvelu, joten kaikki yritykset ovat tavalla tai toisella palveluyrityksiä.

Palvelulle löytyy kirjallisuudesta useita määritelmiä. Eräs niistä on Grönroosin kirjassa oleva ”Palvelut ovat jotain, mitä voi ostaa ja myydä mutta, mitä ei voi pudottaa varpailleen.” (Grönroos, 1998, 51). Palvelut ovat siis aineettomia, mutta sisältävät usein myös konkreettisia sisältöjä, kuten ravintolassa ruoan. (Ylikoski 1999, 17.) Palvelua on asiakkaan näkökulmasta kaikki se, mistä hän maksaa. Tällöin asiakas kokee maksavansa myös palvelun jonottamisesta ja odottamisesta. (Ylikoski 1999, 20.)

Tuire Ylikosken (1999, 20) mukaan palvelu määritellään seuraavasti. ”Palvelu on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotakin aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajansäästöä, helpoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä.”

Christian Grönroos (2001, 79.) määrittelee palvelun näin. ”Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, aina asiakkaan, palvelutyöntekijöiden tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja palveluntarjoajien järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.”

Palveluilla katsotaan olevan kolme peruspiirrettä. Ne ovat ensinnäkin prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai niiden sarjoista, eivät asioista. Toinen piirre on se, että ne tuotetaan ja kulutetaan lähes aina samanaikaisesti ja asiakas osallistuu yleensä jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin. Palvelut eroavat näin ollen oleellisesti tavaroista.

Konkreettisiin tavaroihin verrattuna palvelut ovat aineettomia, heterogeenisiä ja varastoimattomia toimintoja, jotka syntyvät usein asiakkaan ja palveluhenkilökunnan keskeisessä vuorovaikutuksessa. Asiakas ei voi saada niiden omistusta. (Grönroos 2001, 81.)

Tärkein palvelujen piirre Grönroosin (2001, 81) mukaan on niiden prosessiluonteisuus, koska ne koostuvat monenlaisista eri toiminnoista, joissa on mukana useita resursseja. Suurin osa palvelusta on näkymätöntä, mutta asiakas usein mieltää palveluksi vain sen näkyvän osan, jota arvostelee. Tämän saa aikaan palvelun aineettomuus, joka ilmenee asiakkaille usein vain tunteena tai mielikuvana. Palveluprosessi on esiintyessään joka kerta erilainen, koska sen tuottamiseen vaikuttavat ihmiset.

Asiakkaiden viihtyisyyteen vaikuttaa merkittävästi yrityksen panostus tilojen tarjoamaan hyvään palveluun. Viihtyisyyteen kuuluvat myös toimitilat, sisustus, palveluntarjonta ja henkilökunta. Voidaan ajatella asiakkaan pitävän yrityksen palvelua sitä parempana, mitä paremmin hän viihtyy siellä.

4.2 Hotellin ydintuote ja palveluympäristö

Majoitusliikkeen toiminta koostuu yrityksen osastojen saumattomasta yhteistyöstä. Yhteistyötä osastojen välillä voidaan tarkastella tuotekäsitteen kerrosten avulla. Hotellin ydintoimintaa on majoitustoiminta. Muut palvelut ovat liitännäis- eli tukituotteita, jotka tukevat yrityksen markkinointia ja myyntiä. Majoitusliikkeessä esimerkiksi ravintolapalvelut ovat liitännäistuotteita. Ne antavat yrityksen tuotteella kilpailuedun ja lisäävät tuotteen arvoa. Majoitusliikkeessä sekä ravintolassa tuote ja palvelu muodostavat yhtenäisen kokonaisuuden, jolloin voidaan puhua palvelutuotteesta. (Brännare ym. 2005, 52.)

Hotellin ja ravintolan palveluihin kuuluu konkreettisia, kosketeltavia tuotteita, kuten ruoka, juoma, tilat ja sänky. Näitä voidaan myös etukäteen tilata ja suunnitella. Varsinainen palvelu syntyy vasta henkilökunnan teoista, käyttäytymisestä ja asenteista. Yritys ja sen henkilökunta vaikuttavat jatkuvasti siihen, millaiseksi asiakas palvelun kokee ja tuleeko hän uudelleen samaan paikkaan. (Brännare ym. 2005, 52.)

4.3 Kokouspalvelut

Kokoukseksi määritellään lyhytkestoinen yhteinen tapaaminen jonkin tietyn teeman tai yhteisen asian puolesta. Kokouksen kesto voi vaihdella puolen tunnin lounaan yhteydessä pidettävästä tapaamisesta usean viikon kestävään kokoontumiseen. Ihmiset kokontuvat yhteen keskustelemaan ja tekemään päätöksiä, mutta kokouksia voidaan järjestää myös esimerkiksi puhelimien ja Internetin välityksellä. (Brännare ym. 2005, 65.)

Kokousasiakkaat ovat usein hotellin kanta-asiakkaita, sillä löydettyään hyvän ja palveluiltaan toimivan kokouspaikan järjestäjät eivät helposti vaihda sitä toiseen.

Kokoushotellit panostavat kokoustuotteisiin ja niiden kehittämiseen. Kokoustuote voidaan koostaa monin eri tavoin, mutta yleensä kokouspaketit laaditaan kohdeasiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Hotelleilla on yleensä päiväkokouksille ja yöpymisiä sisältäville kokouksille olemassa valmiit peruskokouspaketit. Yleensä päiväkokoukseen sisältyvät kokoustila ja välineet, aamukahvi ja pulla, suolainen pala, lounas, iltapäiväkahvi sekä jäävesi. Yön yli kestäviin kokoustuotteisiin kuuluvat edellisten lisäksi majoitus ja aamiaisen. (Brännare ym. 2005, 68.)

Tilaajan kannalta kokousten järjestäminen hotellissa on vaivatonta, koska kokousasiakkaiden vaatimat oheispalvelut ovat tarjolla useimmissa hotelleissa. Kokoushotellien erityispiirteitä ovat toimivat ja muunneltavat kokoustilat sekä modernit kokousvälineet ja -kalusteet. Asiakkaat arvostavat hyvää kokouspaikan sijaintia lyhyiden kulkuyhteyksien päässä sekä pysäköintipaikkojen ja oheisohjelman löytymistä hotellin palveluista. (Brännare ym. 2005, 66–67.)

4.4 Hotellin ravintolapalvelut

Hotellin ruokaravintoloissa varaudutaan yleensä siihen, että asiakkaista ainakin osa aterioi yrityksen ravintoloissa myös aamiaisajan ulkopuolella. Majoitusliikkeissä on usein muitakin ravintolapalveluita kuin aamiais- ja baaripalvelut. Hotelleissa järjestetään muun muassa kokous- ja koulutustilaisuuksia sekä muita tilauksia, kuten perhejuhlia. (Brännare ym. 2005, 62.)

Ravintoloissa järjestetään tilaisuuksia myös ryhmille. Tällaista tilaustarjoilua kutsutaan juhlatarjoiluksi tai bankettitarjoiluksi. Sen ominaispiirteitä ovat muun muassa etukäteen määritellyt osallistujat ja ruokien ennakkovalmistelumahdollisuus. Tilaisuuden suunnittelu alkaa yleensä tilaukseen sovittavien asioiden sopimisella myyntineuvottelutilanteessa. Tilaukseen kuuluu osana myös asiakkaan ja yrityksen välistä kirjeenvaihtoa ja yrityksen sisäistä tiedottamista. (Brännare ym. 2005, 63.)

Perinteisesti hotelliravintolat tarjoavat asiakkailleen kuitenkin niin sanottuja vakioaterioita, joita ovat aamiaisen lisäksi lounas, päivällinen ja illallinen. Näihin ateriakokonaisuuksiin kuuluvat esimerkiksi alkuruoka, pääruoka ja jälkiruoka. (Brännare ym. 2005, 62.)

Tilauksia ryhmitellään myös tarjoilun mukaan eli puhutaan lounas- tai päivällistilauksista. Lounaalla tarkoitetaan keskipäivänaikaan, noin kello 11 ja 14 välillä tarjoiltavaa ateriaa. Lounaalla ruoat ovat vaatimattomampia kuin päivällisellä tai illallisella. Lounas on usein myös hinnaltaan edullisempi. Lounaaseen kuuluu tavallisesti kaksi tai kolme ruokalajia. Normaalisti lounaan jälkiruokana on ollut pelkkä kahvi, mutta viime aikoina jälkiruokien käyttö on yleistynyt. Aiemmin lounaan ja päivällisen ruokalajeihin ja niiden raaka-aineiden välille tehtiin selkeä ero. Nykyisin tyyli ja raaka-aineiden käyttötavat ovat sekoittuneet ja ruoanvalmistustavoista ja ruokalajeista päätetään ravintolan budjetin sekä asiakkaiden toiveiden ja makumieltymysten mukaan. (Määttä ym. 2004, 34.)

Usein kokousasiakkaat pyytävät kevennettyä lounaslistaa johtuen siitä, että he jatkavat lounaan jälkeen työntekoa. Lounas pyritään sen vuoksi suunnittelemaan hieman päivällistä kevyemmäksi. Nykyään suositaankin salaatteja, leikkeitä, kevyitä keittoja, siipikarjanlihaa ja kalaruokia. (Määttä ym. 2004, 34.)

Yrityksen omissa tiloissaan tarjoama lounas saattaa olla kesken kiireistä kokousta, joskus jopa samassa kokoustilassa. Määttä ym. mukaan (2004, 36) Suomessa liikelounailla jatketaan usein kokousasioiden käsittelyä tai kokoukset pidetään lounaan yhteydessä. Ruokia suunniteltaessa ja annoksia koostaessa on tällöin kiinnitettävä huomiota ruokien nauttimisen helppouteen. Tarjottavista ruokalajeista tulee olla suunniteltu nopeasti koottavia ja mielellään valmiiksi lautaselle aseteltavia tilanteen

kiireellisyyden takia. Jos kokousvieraita on paljon, kannattaa ruoka tarjota buffet-pöydästä. Tällöin ruokien on oltava helposti otettavia ja aterian rakenteeltaan yksinkertainen.

Päivällinen tarjoillaan yleensä kello 17–19. Mikäli illallinen on erillisenä ateriana, voidaan päivällisen tarjoilu aloittaa myös myöhemmin. Nykyisin päivällinen ja illallinen on useimmissa ravintoloissa yhdistetty tai toinen näistä on jätetty kokonaan pois. (Brännare ym. 2005, 62.)

Päivällisellä tarjotaan Määttälän ym. (2004, 36) mukaan pöytään tarjoiltuna kolmesta neljään ruokalajia, joilla on tarkka keskinäinen järjestys. Päivällinen on lounasta virallisempi tilaisuus ja päivällisruokien tulisi myös olla lounasruokien arvokkaampia. Lounaalla tarjotaan nykyään myös arvokkaammista raaka-aineista valmistettuja perinteisiä päivällisruokia, ja toisaalta päivällisen raaka-aineina saatetaan käyttää arkisempia raaka-aineita. Päivällisen ruoat ainoastaan valmistetaan vaativammalla ja hienommalla tavalla.

Illallinen tarjoillaan kello 20 jälkeen ja sitä voi edeltää esimerkiksi käynti konsertissa. Illallinen on päivällistä vähemmän muodollinen tilaisuus, sillä muun muassa tarjoilutapa on vapaampi. Illallinen voidaan kattaa osittain tai jopa kokonaan buffetiin. (Määttä ym. 2004, 37.)

Hotellien ruokaravintoloissa asiakkaille tarjotaan usein valmiita puolihoito- ja täysihoitopaketteja. Puolihoitopakettiin sisältyvät majoituksen ja aamiaisen lisäksi joko lounas tai päivällinen, täysihoitopakettiin molemmat vaihtoehdot. Ateriapalvelujen sisältöön vaikuttavat hotellin asiakaskunta ja majoitusliiketyyppi. Liikemieshotelleissa yleisin pakettiin yhdistetty ateria on päivällinen, kun taas lomahotelleissa asiakkaat itse voivat valita parhaimmin ohjelmaansa sopivat ateriat. (Brännare ym. 2005, 63.)

Vakioaterioiden lisäksi hotelliravintoloiden tarjontaan kuuluu myös á la carte-ruokien eli tilattavien ruoka-annosten tarjoilu. Á la carte -listalla tarkoitetaan ravintolan koko aukioloajan tarjolla voimassa olevien ruokien luetteloa. Listalla olevien ruokien saantia voidaan kuitenkin rajoittaa, esimerkiksi keskittämällä myynti lounasaikaan koskemaan vain lounaslistalla olevia ruokia. Ravintoloissa on lisäksi erilaisia usein vaihtu-

via suosituslistoja sekä lapsille yleensä myös oma ruokalista. Ruokatarjonnan lisäksi ravintolassa on juomatarjontaa ja tyypillisiä juomalistoja ovat viini- ja drinkkilistat sekä erilaiset suosituslistat. Hotelliravintoloiden ruoka- ja juomatarjonnan suunnittelussa on otettava huomioon juuri sen asiakaskunnan tarpeet, joka on kyseessä. Asiakaskunnan rakenne tulee olla tarkasti palvelujen tarjoajalla etukäteen tiedossa. (Brännare ym. 2005, 63.)

5 TUOTEKEHITYS

Yrityksen onnistuminen tuotekehityksessä on yksi sen merkittävimmistä menestymisen edellytyksistä. Yrityksen onkin toimintansa säilymisen vuoksi huolehdittava jatkuvasta tuotekehityksestä. Muutoin tuotteiden vanhentuessa niiden kiinnostavuus ja myynti vähenee ja loppuu viimein kokonaan. Tuotteen elinikä eli aika jona tuotetta valmistetaan ja markkinoidaan voi vaihdella aloittain suurestikin. (Jokinen 2001, 9).

Perusedellytys uuden tuotekehityksen käynnistämiseksi on oletuksella, että tuotteelle on tarve ja sen toteuttamiselle on edellytykset. (Jokinen 2001, 17). Tuotesuunnittelu on tuotantoa tukevaa toimintaa, joka palvelee palvelujen ja hyödykkeiden tuottamista. Tuotteet täyttävät käyttäjiensä tarpeita ja niiden varaan perustuu liiketoimintaa. Kaikki tuotesuunnittelun tuotokset eivät mene tuotantoon asti, vaan osa niistä jää suunnittelu-työtä tukeviksi ja suunnittelun hahmottamista edesauttaviksi välineiksi. Jakelun tarkoituksena on markkinoille tuotettujen hyödykkeiden saattaminen asiakkaiden tietoisuuteen ja hankittaviksi. Tuotantoa määrittäviä reunaehtoja ovat markkinoille tulon ajoitus, toimitettavien tuotteiden määrä sekä tuotteiden vaihtoarvo ja laatuominaisuudet. Nämä muodostuvat tuotannon kautta suunnittelun vaatimuksiksi. (Jääskö ym. 2004, 10–11).

Jokisen mukaan (2001, 9) tuotekehityksen tavoitteena on uuden ja parannellun tuotteen valmistaminen. Tuotekehitys on menetelmänä monivaiheinen prosessi, joka sisältää tuoteidean etsimisen, kehitysnäkymien ja markkinoiden käynnistämiseen tarvittavien tietojen selvittämisen. Lisäksi hankkeeseen kuuluu varsinaisen tuotteen luonnostelu, yksityiskohtainen suunnittelu, optimointi, käyttöohjeiden tai piirustusten laatiminen ja eri tuotantomenetelmien kehittäminen. Tuotekehitysprosessi kerää tietoa, jonka

avulla tuote saadaan vastaamaan mahdollisimman tarkasti asiakkaan tarpeita. Asetetut tavoitteet pyritään täyttämään niin hyvin kuin se on taloudellisesti ja teknisesti mahdollista sekä tarkoituksenomaista.

Tuotekehittely voi lähteä käyntiin täysin uuden tuotteen suunnittelemisesta tai jo olemassa olevan tuotteen jatkokehittelystä, jolloin tuote muokkaantuu teknisesti ja kustannuksellisesti parempaan suuntaan. Vanhaa tuotetta kehitettäessä sen yksityisiä osia joudutaan suunnittelemaan uudestaan, mutta tavoitteena ei ole täysin uuden tuotteen suunnittelu vaan perimmäisen ratkaisuperiaatteen säilyttäminen entisellään. (Jokinen 2001, 10).

Tuotekehityksen menestyksen lähtökohdaksi on tunnustettu käyttäjakeskeisyys. Onnistuneen, halutun ja hyödyllisen tuotteen tulee täyttää monia asiakkaan asettamia vaatimuksia. Tuotteen käytettävyyden tulee olla helppoa ja toiminnan tavoitteita tukevaa. Tuotteen on oltava sopiva käyttäjänsä arvomaailmaan sekä käyttöympäristöön, jossa tuote on esillä ja käytössä. Tuotteen on menestyäkseen myös erotuttava muusta vastaavasta tuotetarjonnasta. Toimintana käyttäjakeskeisen suunnittelun peruspiirteistä on se, että tuotteen todellinen käyttäjä on prosessissa mukana aivan sen alusta lähtien. (Jääskö ym. 2004, 82–83).

Käyttäjätutkimuksella voidaan saada suoraan käyttöön sovellettavaa tietoa silloin, kun tarkastellaan olemassa olevien tuotteiden ongelmien etsintään. Uuden tuotteen konseptointi ja kerätty käyttäjätieto ei ole useinkaan sellaisenaan sovellettavissa vaan se vaatii jäsentelyä ja analysointia. Runsas kerätty aineisto voi vaatia myös yhdistelyä ollakseen soveltuva kehitystyön käyttöön. (Jääskö ym. 2004, 94–95).

5.1 Tuotekehityksen vaiheet

Jokinen esittää teoksessaan (2001, 14), että tuotekehitys sisältää neljä toimintavaihetta, joita ovat käynnistäminen, luonnostelu, kehittäminen ja viimeistely. Yrityksen menestyksen kannalta ratkaisevaa on oikeiden tuotekehityshankkeiden käynnistäminen oikeaan aikaan. Tuotekehitystoiminnan tarkoituksena on luoda uusi ja mahdollisimman kilpailukykyinen tuote.

Tuotteen elinkaari voidaan jakaa kuuteen eri vaiheeseen. Ensimmäinen on idea, jonka pohjalta kehitys aloitetaan. Tuotekehitystä seuraa tuotteen markkinoille tulo eli lanseeraus. Tämän jälkeen seuraa kasvuvaihe, jonka jälkeen tuote kypsyy markkinoilla. Tämän jälkeen alkaa laskuvaihe, joka päättyy ”kuoleman laaksoon”. Tuotteen ollessa tiensä päässä, se joko unohdetaan tai tuotteen kehitys aloitetaan uudestaan.

Ennen lopullista tuotekehityshankkeen aloittamista on huolehdittava uuden tuotteen kehityskustannuksista, markkinointinäkymistä, kertyvistä tuotoista sekä työterveydellisistä ja ympäristöllisistä seikoista. Onnistuneessa tapauksessa käynnistämisvaihe päättyy kehityspäätökseen. Seuraava vaihe eli tuotekehittelyn luonnostelu aloitetaan tehtävän analysoinnilla, jossa tuotteelle asetetaan tavoitteet ja vaatimukset. Tämän jälkeen luonnostelu jatkuu ratkaisumallien etsimisellä. Tehtävä on hyvä aloittaa yleistämällä, jotta mahdollisista ennakkokäsityksistä päästäisiin eroon. Tässä vaiheessa tehtävän kokonaistoiminto ja olennaiset ongelmat pyritään selvittämään, jonka jälkeen kokonaistoiminto jaetaan osatoimintoihin.

Jokisen mukaan (2001, 15) näille osatoiminnoille etsitään ratkaisumalleja eri ideointimenetelmiä hyväksi käyttäen. Ratkaisuista valitaan teknis-taloudellisesti parhaimmat vaihtoehdot, jotka arvostellaan vaatimus- ja toivelistan kriteerien mukaisesti. Yksi tai useampi näistä ratkaisuperiaatteista kehitellään yleistettäväksi ja konkreettiseksi luonokseksi ja tulokseksi saadaan joko yksi tai useampi ratkaisuluonnos. Kehitettävän tuotteen ollessa yritykselle merkittävä, etsitään tuotteesta valmistuskustannuksiin ja teknisiin ominaisuuksiin vaikuttavat oleellisimmat osat, jotka optimoidaan. Tällöin selvitetään esimerkiksi tuotteen valmistuksen vaihtoehtoiset raaka-aineet. Kun kaikki asetetut vaatimukset täyttävä aihio on saatu suunnitelluksi voi kehitysvaihe päättyä ja tuloksena on syntynyt kehitetty konstruktioehdotus.

Vaatimusten heikko toteutuminen voi saada aikaan sen, että kehitystyö on aloitettava alusta ja lähtökohdaksi on valittava uusi ratkaisuluonnos. Viimeisessä tuotekehityksen vaiheeseen kuuluu konstruktion viimeistely, jolloin laaditaan muun muassa käyttöohjeet. Tällöin konstruktion pienimmätkin yksityiskohdat saavat lopullisen muotonsa. Mikäli tuote tulee sarjavalmistukseen, valmistetaan siitä tavallisesti koekappale, jonka ominaisuuksia tutkitaan ja niiden tavoitteisiin vastaavuus tarkistetaan. (Jokinen 2001, 14–15).

5.2 Tuotteistaminen

Palvelun kehittäminen liittyy kiinteästi tuotteistamiseen, jonka piiristä tietoa aletaan kerätä. Tuotteistamisen perusajatus on uuden tuotteen tai palvelun kehittäminen ja sen tuominen markkinoille. Tavoitteena on mahdollisimman kilpailukykyinen tuote. Tuotteistamisen avulla saadaan myös realistinen kuva tuotteen hinta/laatu- suhteesta. Epäonnistumisen riski uuden tuotteen tuomisessa markkinoille pienenee, kun se on tarkasti ennakkoon suunniteltu.

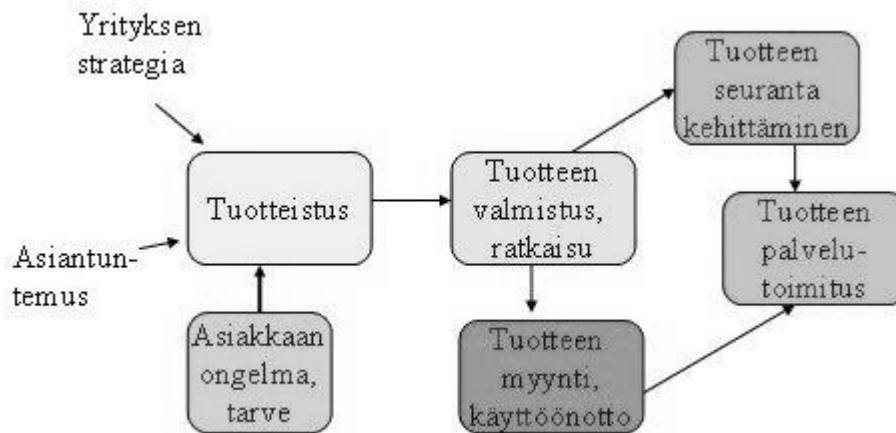
Tuotteistaminen käynnistyy usein asiakkaan tarpeiden tai toiveiden muuttumisesta. Tuotteistamisesta voidaan puhua vasta kun palvelusta kehitetään selkeitä palvelukokonaisuuksia, joita tarjotaan sellaisenaan asiakkaille. (Sipilä. 1996, 12.)

Tuotteistaminen käsittää kaikki vaiheet palveluntarjonnan määrittelystä tuotteen sisältöön ja toteutukseen. Prosessina se on pitkä ja aikavievä, mutta erittäin tärkeä yrityksen toiminnan menestyksellisyyden kannalta.

Palvelun tuotteistamisessa on kyse silloin, kun palvelua kehitetään monista osista kerrostuvana kokonaisuutena. Eli palvelu pitäisi nähdä aineellisten ja aineettomien osien yhdistelmänä. Tuotteistaminen parantaa tuotekehityksen tehokkuutta antamalla selkeät tavoitteet ja vaatii toimintaprosessien analysointia. Näin ollen työvaiheet selkiytyvät ja järkeistyvät. Samalla myös tuotteen markkinointi tehostuu, koska asiakas tunnistaa tarjonnasta tuotteistetun palvelun tuotteistamatonta paremmin. Tuotteistettua palvelua on helpompi verrata muihin palveluihin ja siihen on helpompi perehtyä, jolloin asiakkaan valinta ja ostopäätös nopeutuu. Tuotteistetun palvelun hinnoittelu on myös helpompaa ja palvelusta saatavasta katteesta on mahdollisuus saada parempi. Asiakas kokee myös saavansa käyttöönsä testatun ja valmiimman tuotteen. (Sipilä. 1996, 18–19).

Tuoteideoita voi Sipilän (1996) mukaan syntyä kolmella eri tavalla. Ideat voivat pohjautua omaan oivallukseen Matkailu- ja ravintola-alalla tuotekehitystyö perustuu useimmiten asiakkailta saatuihin virikkeisiin tai yrittäjän omiin ideoihin, joiden perusteella liiketoimintaa olisi tarkoitus kehittää parempaan suuntaan. Huviretken tapauk-

nessa tuotekehitystyö sai alkunsa molemmista eli yrittäjän aloitteesta ja ideoista sekä asiakkaiden palautteista.



KUVA 1. Tuotteistusprosessi

Tuotteistamiseen kuuluu useita vaiheita, kuten valmisteleva työ, markkinoinnin suunnittelu sekä seuranta ja arviointi. Valmistelu alkaa lähtökohtien selvityksellä, jonka tavoitteena on selvittää yrityksen palvelujen kohderyhmä ja niiden tarpeet sekä vaatimukset. Lisäksi tuotettavien palvelujen piirteet ja tarvittavat resurssit tulee selvittää. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 46).

Tuotteistaminen pohjautuu aina yrityksen liiketoiminnan ja markkinoinnin strategioihin. Tuotestrategian laatiminen vaatii tietoa markkinoista, asiakkaista, omasta osaamisesta ja teknologisista mahdollisuuksista. (Sipilä 1996, 34.) Valmistelun viimeisessä vaiheessa toteuttamisprosessista laaditaan kirjallinen suunnitelma, jossa määritellään tuotteistamisen aikataulu ja tavoitteet.

Keskeisin tuotteistusprosessin vaihe on tuotteen muodostaminen, joka alkaa palvelutarjoaman analysoinnilla sekä palvelu- tai tuoteluettelon laatimisella, jonka jälkeen siirrytään yksityiskohtaiseen palveluiden tuottamiseen. Palvelutarjoaman analysointi antaa kuvaa siitä, mihin olemassa oleviin palveluihin tulisi panostaa tai mitä niissä tulisi kehittää. Arvioinnin lopuksi laaditaan pelkistetty palveluluettelo, jonka palvelutuotteita aletaan edelleen kehittää. Tavoitteena on määrittää, mikä tuote on, mitä se sisältää ja tarjoaa. Kun tuotteen sisältö on määritelty, on selvitettävä, miten se toimitetaan asiakkaalle ja mitä se vaatii. Tuotetta kannattaa testata mahdollisuuksien mukaan jo suunnitteluvaiheessa teoreettisesti, jotta epäkohdat huomattaisiin etukäteen. Asiak-

kaat voidaan ottaa tuotekehitykseen mukaan testaamaan ja arvioimaan palvelua heti prosessin alusta lähtien. Tällä varmistetaan todellinen asiakaslähtöisyys.

Tuotteistaminen ja markkinointi ovat vahvasti toisiinsa kytköksissä, koska palvelujen tuotanto ja kulutus tapahtuvat osittain samanaikaisesti. Markkinointi voidaan jakaa yrityksen sisäiseen ja ulkoiseen. Sisäisellä markkinoinnilla voidaan tarkoittaa yleisesti niitä toimenpiteitä, joilla yritys pyrkii edistämään henkilöstönsä tuotetietoutta, palveluvalmiutta, työmotivaatiota sekä myönteisyyttä erityisesti uusia tuotteita ja palveluja kohtaan. Yrityksen ulkoinen markkinointi välittää puolestaan tiedon tuotteesta palvelun käyttäjille ja muulle asiakaskunnalle, kuten palveluntilaajille.

Yrityksen tulisi pyrkiä toiminnassaan ja palveluissaan jatkuvaan kehitykseen. Jatkuva arviointi koskee koko palveluntarjontaa sekä yksittäisiä tuotteita ja niiden onnistuneisuutta. Tuotteistamisen onnistumista arvioidaan erilaisilla mittareilla, kuten asiakastyytyväisyyden tai kannattavuuden mukaan. Tätä kautta saatu tieto muokkaa ja kehittää palvelua edelleen.

6 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT

Toiminnallinen opinnäytetyöni on tilaustyö, eli toimeksiantaja on asettanut tutkimusongelman eli kokousruokapalvelujen kehitystarpeen. Asiakastyytyväisyyskyselyn menetelmänä käytin kvantitatiivista survey-tutkimusta.

6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Ravintola Huviretken kokousasiakkaiden tyytyväisyyttä kokouspaketteihin ei ole aikaisemmin kartoitettu. Opinnäytetyöni menetelmä on toiminnallinen opinnäytetyö, joka on työelämän kehittämistyö. Kehittämistyyppiselle opinnäytteelle on tyypillistä, että se muodostuu kehitettävästä tuotteesta tai tapahtumasta sekä tuotetta taustoittavasta kirjallisesta raportista. Kehittämistyö tarjoaa paljon mahdollisuuksia, mutta vaatii myös paljon. Työssä on kyettävä osoittamaan oman ammattialueen teoriakirjallisuuden hallintaa, vaikka toimeksiantaja on yleensä enemmän kiinnostunut valmiista tuotteesta eikä niinkään kirjallisesta raportista. (Hakala 2004, 28–29.)

Seuraavassa luvussa esittelen toiminnallista opinnäytetyötä menetelmänä tarkemmin Vilkka & Airaksisen vuonna 2004 kirjoittaman Toiminnallinen opinnäytetyö-kirjan pohjalta, jossa opastetaan toiminnallisen opinnäytetyön laatimisessa.

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Käytännössä toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee käytännön ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjeistämistä tai järjestämistä. Alasta ja kohderyhmästä riippuen se voi olla esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus, opastus tai tapahtuman toteuttaminen.

Opinnäytetyölle on suositeltavaa löytää toimeksiantaja, sillä työelämästä saadulla opinnäytetyönaiheella on ammatillista kasvua tukeva vaikutus. Etuna on se, että opinnäytetyöntekijä pääsee tarkastelemaan samalla omaa osaamistaan sen hetkiseen työelämään ja sen tarpeisiin.

Toiminnallisen opinnäytetyön ensimmäinen vaihe on aiheanalyysin tekeminen eli aiheen ideointi. Opinnäytetyöntekijän kannattaa aiheanalyysiä tehdessä pohtia, minkälaiset asiat ovat häntä kiinnostaneet esimerkiksi alan opintojen aikana. Aihepiirin valinnassa tärkeintä on se, että aihe on tekijälleen motivoiva. Lisäksi on tärkeää, että työntekijä kokee voivansa käyttää ja syventää asiantuntemustaan aiheesta. Työn aiheen olisi syytä olla ajankohtainen tai jollain tavoin tulevaisuuteen liittyvä, sillä silloin aihe saattaa kiinnostaa mahdollisesti myös toimeksiantajaa.

Toiminnallinen opinnäytetyö aloitetaan tekemällä ensin toimintasuunnitelma. Tämän tarkoituksena on varmistaa, että opinnäytetyön idea ja tavoitteet ovat tiedostettuja, harkittuja sekä perusteltuja. Yksi toimintasuunnitelman tarkoitus on, että sen aikana opinnäytetyön tekijä ehtii hahmottaa itselleen, mitä on tekemässä. Tutkimusongelmia tai tutkimuskysymyksiä ei usein esitellä toiminnallisessa opinnäytetyössä, ellei työn toteuttamiseen kuulu myös selvityksen tekeminen. Opinnäytetyön tekemiseen tarvitaan aiheesta taustatietoja sekä teoreettista viitekehystä.

Toimintasuunnitelmassa työlle on rajattava selvä aihe. Toiminnallisessa opinnäytetyössä syntyy usein kustannuksia. Nämä on myös syytä ottaa huomioon jo toimintasuunnitelmaa tehdessä, varsinkin jos opinnäytetyöllä ei ole toimeksiantajaa, jonka

kanssa kustannuksista voitaisiin sopia. Suunnitelmaan kannattaa liittää myös alustava hahmotelma tulevasta raportin rakenteesta ja opinnäytetyön aikataulusta, joka selkeyttää työntekijän omaa työskentelyä. Aikataulun avulla myös työn ohjaajat ja toimeksiantajat saavat tietää milloin työ on tarkoitus saada valmiiksi.

Aiheanalyysiä tehdessä on pohdittava valmiiksi opinnäytetyön kohderyhmä ja sen rajaus. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tuote, tapahtuma, ohjeistus tai opastus tehdään aina jollekin ja jonkun käytettäväksi. Työn toimintatapaa valittaessa on mietittävä idean toteuttamiselle keinoa, joka soveltuisi palvelemaan kohderyhmää parhaiten. Tällöin täytyy valita, tekeekö niistä esimerkiksi kansion, painotuotteen vai tallennetaanko ne sähköiseen muotoon.

Toiminnallisen opinnäytetyön raportoinnin on täytettävä tutkimusviestinnän kriteerit, vaikka se ei täysin vastaakaan empiirisen toimintatutkimuksen raportointimallia. Toiminnallisen opinnäytetyön raportista käy ilmi millainen työprosessi on ollut ja millaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin siinä on päästy. Työhän kuuluu myös omaa pohdintaa ja arviointia työn onnistumisesta. Raportin lisäksi toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu itse tuotos eli produkti, joka on usein kirjallinen. Kirjalliselta rakenteeltaan raportti ja produkti eroavat toisistaan siinä, että raportissa selostetaan projektia ja produktissa puhutellaan sen kohdetta ja käyttäjäryhmää. Toiminnallisessa opinnäytetyössä raportointi on vain osa työprosessin dokumentointia, sillä nimenomaan produkti on olennainen osa toiminnallista työtä.

6.2 Toiminnallinen opinnäytetyö menetelmänä

Opinnäytetyöni aiheena oli kehittää Mikkeliissä sijaitsevan Ravintola Huviretken kokousasiakkaille tarjoamien kokousruokalistojen sisältöä keväällä 2008 tehdyn asiakaskyselyn (liite 1) vastausten pohjalta. Aineistona työssäni käytin majoitus- ja matkailupalvelua sekä menusuunnittelua käsitteleviä kirjoja. Tarkastelin ja analysoin myös aiempia Ravintola Huviretken kokouspakettien menuja saadakseni suunnitellun ideoita. Toteutusmenetelmiä olivat reseptien suunnittelu, kustannustarkastelu ja kuvaus.

Työhöni sisältyi selkeästi sekä käytännön toimintaa että kirjallisen tuotoksen eli produktin laatiminen. Aiheen minulle ideoi työni toimeksiantaja eli Mikkelin Huviretken ravintolapäällikkö Marika Putkonen. Rajasin ja tarkensin aiheeni toimeksiantajan toiveiden mukaan ja asetimme työlleni tavoitteet. Aihe kiinnosti myös toimeksiantajani, koska aihe oli sillä hetkellä hyvin ajankohtainen jo monien tulevien ravintolaan kohdistuvien uudistusten vuoksi. Tein itselleni niin sanotun toimintasuunnitelman, joka oli minulle apuväline työtäni suunniteltaessa. Laadin lisäksi alustavan aikataulun ja työsuunnitelman, jonka avulla pyrin etenemään projektissa.

Työskentelyni aloitin asiakaskyselyn suunnittelulla ja työn tutkimuksen menetelmänä käytin lomakekyselyä. Kysely on yksi aineiston hankinnan keino ja vasta kun käytössäni on kunnolliset perustiedot, voin löytää tai kehittää aiheestani jotakin uutta, entistä parempaa ja kenties entistä kekseliäämpää. (Hakala 2004, 111.) Tarkoitukseni oli tehdä palautteen antamisesta asiakkaille houkuttelevaa ja helppoa, liittämällä kyselylomakkeen yhteyteen arvontalipuke sekä palautuskuori, jonka postimaksu oli jo maksettu. Edellä mainituista asioista mainitsin myös kyselylomakkeen saatekirjeessä, jossa selvitin lyhyesti myös kyselyn tarkoituksen ja kenelle se on suunnattu.

Suoritin tutkimuksen lähettämällä kyselylomakkeet postitse ravintola Huviretken kokousasiakkaille, joiden tiedot keräsin Huviretken tilauskansioista. Apunani käytin asiakasrekisteriä, josta valitsin tarkoituksenmukaisesti kohdejoukon kyselyni otantaan. Tuotteistamisen pohjalle tekemäni asiakaskyselyn avulla pyrin kartoittamaan kokousasiakkaiden mielipiteitä saneerausta edeltävistä kokouspalveluista. Asiakaskysely auttoi menu suunnittelua antamalla suuntaa siitä, mitä asiakkaat toivovat kokous- ja ravintolapalveluilta. Tavoitteena oli saada tulokseksi yleistettäviä päätelmiä palvelujen kehittelyä varten.

Ruokalistojen suunnitteluun oli annettu tarkat budjetit ja katelaskennan avulla laskin suuntaa-antavan kustannuslaskelman. Työlleni oli selkeä kohderyhmä, jonka otin huomioon ruokalistoja suunniteltaessa. Opinnäytetyön raportista selviää, mitä olen tehnyt, miten ja miksi, millainen työprosessi on ollut sekä millaisiin tuloksiin pääsin. Lopuksi arvioin omaa onnistumistani opinnäytetyöprosessin aikana.

6.3 Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössä käyttämäni tutkimusmenetelmä on kvantitatiivinen survey-tutkimus, joka muodostui keräämällä tietoa joukolta ihmisiä standardisoidussa muodossa. Tutkimusmuodolle on tyypillistä se, että tietystä ihmisjoukosta poimitaan otos yksilöitä. Heiltä jokaiselta kerätään aineisto strukturoidusti kuten käyttämällä kyselylomaketta. Käytetyssä lomakkeessa on valmiita vastausvaihtoehtoja valmiine kysymyksineen, jotka esitetään samassa järjestyksessä kaikille haastateltaville. Näistä vastausvaihtoehtoista haastateltavan tulee valita itselleen parhaiten sopiva vaihtoehto. Muuttujat järjestetään taulukkomuotoon ja aineisto saatetaan tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Kootun aineiston avulla pyritään tilastolliseen analysointiin, joka perustuu päätelmien ja kuvailujen tekemiseen, vertailuun ja ilmiöiden selittämiseen. (Hirsjärvi ym. 2004, 125–131).

Tutkimuksessa selvitän Mikkelin Ravintola Huviretken kokousasiakkaiden näkemyksiä ja mielipiteitä hotellin tarjoamien kokouspalvelujen tilasta keväällä 2008. Lisäksi kartoitan myös mahdollisia parannusehdotuksia ja -kohteita palveluiden suhteen asiakaskyselystä saatujen vastausten pohjalta. Tavoitteena oli kehittää kokouspalveluita siten, että niitä tuolloin käyttävät asiakkaat edelleen käyttävät niitä. Toisena tavoitteena oli saada uusia asiakkaita kokouspalvelujen käyttäjiksi parantamalla palveluja vastaamaan tämän päivän asiakkaiden toiveita.

Tutkimusmenetelmänä käytin kirjekyselyä, jonka lähetin postitse ravintola Huviretken 104 merkittävimmälle kokoustilaajalle. Rakenteeltaan kysely oli tyypillinen kvantitatiivinen eli määrällinen kysely, mutta sisälsi myös kvalitatiivisen eli laadullisen kyselyn piirteitä. Tekemäni kysely oli lyhyt, jotta vastaajalla ei kulunut paljon aikaa sen täyttämiseen, ja hän myös jaksoi paremmin täyttää sen. Asiakaskyselylomakkeeseen valitsin monivalintakysymyksiä valmiine vastausvaihtoehtoineen, joista vastaaja laittoi rastin parhaiten ajatuksiaan kuvaavan vaihtoehdon kohdalle. Kysymyksiin oli tällä tavoin melko nopea vastata ja tämän tyylliset kysymykset olivat helppoja käsitellä ja analysoida. Jaoin kysymykset osioihin, jolloin niihin oli helpompi vastata aihealue kerrallaan. Kyselyn aihepiireinä olivat kokouspalvelujen käyttöaste, kokoustilat ja -varustelu, palvelujen toimivuus, ravintolapalvelut ja ravintolan toimivuus. Osa-

alueiden jälkeen päätin lisäksi jättää avointa tilaa asiakkaiden omille perusteluille ja muille mielipiteille.

Kyselylomake koostui kolmesta kysymystyypistä eli suljetuista, puoliavoimista ja avoimista kysymyksistä. Strukturoiduissa eli suljetuissa kysymyksissä vastaajille annettiin valmiit vastausvaihtoehdot, ja avoimiin kysymyksiin vastaaja sai omin sanoin kertoa mielipiteitään ja ehdotuksiaan. Suljettuja kysymyksiä lomakkeessa oli 8 kappaletta, puoliavoimia 7 kappaletta ja täysin avoimia 5 kappaletta. Suljetuista kysymyksistä 4 oli väittämiä, joihin arvioitiin asteikolla ”heikko – erinomainen”. (Liite 1.)

Kyselyn loppuun valitsin avoimia kysymyksiä, joiden tarkoitus oli myös saada esiin sellaisia näkökulmia, joita en ole tullut ajatelleeksi ja samalla asiakkaille annettiin mahdollisuus sanoa mitä hänellä on todella mielessään. Nämä kysymykset antavat myös suoria vastauksia, joista paljastuu asiakkaiden todellinen tyytyväisyys palveluihin. Asiakkaat saivat vastata kyselyyn nimettömänä, jolloin vastaukset olivat luultavasti totuudenmukaisia ja kaunistelemattomia.

Avoimet kysymykset voidaan käsitellä molempia menetelmiä apuna käyttäen luokittelemalla tutkimusongelmasta saadut tiedot jälkikäteen. Avoimien kysymysten määrä ja vastausten laajuus määrittävät sen, voiko aineiston avovastauksia soveltaa laadullisen analyysin tarpeisiin. Tällöin käytettäessä laadullisia menetelmiä, tutkittavien näkökulmat pääsevät esille. (Hirsjärvi ym. 2004, 155). Avoimien kysymyksien runsas esiintyminen tarjoaa analysoitavaksi suurehkon sivumäärän litteroituja eli puhtaaksi kirjoitettuja näkemyksiä. Asiakaskyselyn mittaaminen sekä tutkimukseeni sisältyvä ruokalistasuunnittelu sisältävät myös sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista aineiston käsittelyä.

Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus ovat toisiaan tukevia tutkimuksen lähestymistapoja. Näitä menetelmiä voidaankin käyttää tutkimuksessa rinnakkain tai kvantitatiivinen vaihe voi myös edeltää kvalitatiivista vaihetta. Ne voivat täydentää toisiansa monin tavoin ja tämän vuoksi niitä on käytännössä vaikea tarkkarajaisesti erottaa toisistaan. (Hirsjärvi ym. 2004, 127–128).

Sain tutkimusaineiston kyselylomakkeiden vastauksista, jotka analysoin sekä sanallisesti että graafisesti, painottuen sanalliseen analysointiin. Käyttämäni kuviot havainnollistavat tutkimustulosten esittelyä. Kyselyn vastausten purkamisen apuna käytin Microsoft Excel-tilukkolaskenta-ohjelmaa. Jaoin vastaukset ensin kyselylomakkeen osa-alueiden ja taustamuuttujien mukaan, koska niiden vaikutusta tutkimustuloksiin haluttiin tutkia. Joissakin kyselylomakkeissa oli tyhjiä vastauksia, jotka otin huomioon tutkimustuloksia arvioitaessa. Kysymysten vastausten kohdalla merkittiin vastaajien määrä ja tutkimustuloksia pohdin maaliskuun-huhtikuun aikana.

Tutkimusta tehdessäni säilytin puolueettomuuden. Säilytin vastaajien anonymiteetin tarkastelemalla saamani kyselyvastaukset ja arvontalomakkeet erikseen. Tällöin tiedoista ei enää näkynyt, kuka vastaaja oli kirjoittanut mitään. Tutkimukseen osallistuneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken arvottiin lahjakortti Mikkelin ravintola Huviretkeen.

7 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Kokousasiakkaiden merkitys Huviretkelle on suuri, sillä kokouspalvelut ja niiden oheispalvelut ovat olennainen osa toimintaa. Kokouspalveluiden kehittäminen aika ajoin on tärkeää, jotta kokouspalvelujen käyttöaste ravintolassa säilyy hyvänä. Ravintola Huviretkelle tärkeää ei ole vain uusien kokousasiakkaiden hankkiminen vaan myös vanhojen asiakassuhteiden ylläpito ja hyödyntäminen. Yrityksen täytyy jatkuvasti kehittää asiakassuhteitaan, tuotteitaan ja palveluitaan pysyäkseen kilpailussa mukana. Tähän tarvitaan säännöllistä asiakastyytyväisyyden seurantaa.

7.1 Mitä asiakastyytyväisyys on?

Asiakastyytyväisyys tarkoittaa yksinkertaistetusti sitä, miten hyvin asiakkaan kokemukset yrityksen tarjoamista tuotteista ja/tai palveluista sekä niiden laadusta vastaavat hänen odotuksiaan ja tarpeitaan. Asiakkaan omat odotukset muodostavat aina lähtökohdan ja vertailuperustan hänen kokemuksilleen. (Rope & Pöllänen 1994, 29).

Asiakastyytyväisyyden tutkiminen on tutkimusmenetelmin suoritettua markkinointitutkimusta asiakastyytyväisyydestä ja siihen liittyvistä seikoista. (Rope & Pöllänen 1994, 56). Asiakastyytyväisyyden mittaamisessa käytän asiakastyytyväisyystutkimusta, jonka kautta pyrin saamaan tärkeitä tietoja siitä, mitkä asiat yrityksen palveluissa toimivat ja mitä siinä on parannettava säilyttääkseen asiakkaansa.

Hotellien kokoustuote voidaan rakentaa monin eri tavoin, mutta usein kokouspaketit laaditaan asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Yleensä hotelleilla on käytössä peruskokouspaketit päiväkokouksille ja majoitusta sisältäville kokouksille. Päiväkokoukseen sisältyy yleensä tila ja välineet, aamukahvi ja pulla tai suolainen pala, lounas, iltapäiväkahvi sekä jäävesi. Yön yli kestäviin kokoustuotteisiin sisältyy edellä olevien lisäksi majoitus ja aamiainen. Hotelliravintolan ruokatarjonnan suunnittelussa pitää ottaa huomioon hotellin asiakaskunnan rakenne, koska hotelli toimii kaikkine palveluineen kokonaisuutena. (Brännare ym. 2005, 68).

Cumuluksen kokouspaketit on muotoiltu siten, että ne tilojen lisäksi sisältävät tekniikan, kokouspalvelut ja paketin mukaiset ravintolapalvelut. Erityisesti Mikkeli Cumuluksessa ja Huviretkessä on kiinnitetty huomiota viihtyisyyteen ja ravintolapalveluiden kehittämiseen.

Hotellin tarjoamien kokouspalvelujen ruokatuotetta suunnitellessa on varmistettava, että se on asiakasta houkutteleva. Tuotteistetun palvelun tavoitteena on tehdä ostamisesta asiakkaalle mahdollisimman helppoa, sillä palvelut ovat etukäteen valmiiksi paketoitu tiettyyn hintaan sidotuiksi kokonaisuuksiksi. Tuotteistaminen voi tarkoittaa sitä, että palvelujen tarjoaja yhdistää sopivasti palveluja ja tuotteita keskenään. Hyvin tuotteistetun palvelun tavoitteena on lisäksi olla ominaisuuksiltaan kilpailijoihin nähden vahvempi, tehokkaammin myytävissä ja markkinoitavissa sekä helpommin monistettavissa. Palvelun tuotteistamisella tähdätään palvelusta saatavan katteen kasvattamiseen, pienentämään myynnin kuluja ja tehostamaan palvelutuotantoa. (Parantainen 2007, 38)

7.2 Asiakastyytyväisyysmittaukset

Ylikosken mukaan (2001, 156) asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla pyritään paran-

tamaan asiakastyytyväisyyttä ja seuraamaan, kuinka tehdyt toimenpiteet vaikuttavat. Asiakastyytyväisyydellä on neljä päätavoitetta. Ensimmäinen on asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien asioiden selvittäminen. Tutkimuksen kautta pyritään saamaan selville, mitkä tekijät organisaation toiminnassa tuottavat asiakkaille tyytyväisyyttä. Toinen tavoite on tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden mittaaminen, minkä tavoitteena on selvittää, miten organisaatio onnistuu asiakastyytyväisyyden tuottamisessa. Kolmas tavoite on toimenpide-ehdotusten tuottaminen. Kun asiakastyytyväisyys on mitattu, voidaan saatujen tulosten avulla nähdä, minkälaisia toimenpiteitä tyytyväisyyden kehittämiseen edellyttää ja mikä on toimenpiteiden suositeltava tärkeysjärjestys. Neljäs tavoite on asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta. Mittauksia tulee suorittaa tietyin väliajoin, jotta nähdään, miten asiakastyytyväisyys kehittyy ja miten korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet.

Kyselylomakkeen laatiminen ja analysointi on ollut yksi tärkeimmistä vaiheista tutkimuksen sisältöä ja luotettavuutta ajatellen. Lomakkeen tarkoituksena oli kerätä tietoa kokousasiakkaiden asiakastyytyväisyydestä. Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella voidaan päätellä ovatko kokousasiakkaat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin, ja mihin seikkoihin kannattaa jatkossa kiinnittää huomiota kokousasiakkaiden tyytyväisyyden jatkoa ja kehitystä ajatellen.

7.3 Asiakastyytyväisyystutkimus

Onnistunut asiakastyytyväisyystutkimus edellyttää huolellista suunnittelua ja toteutusta sen jokaisessa vaiheessa. Asiakastyytyväisyyden mittausprosessi alkaa kyselyn suunnittelulla ja sen tavoitteiden määrittelyllä. Alusta lähtien tulee olla tarkka kuva siitä, mitä asioita tutkimuksella halutaan selvittää. Alussa olisi myös hyvä laatia selkeä ja johdonmukainen suunnitelma tutkimuksen eri vaiheista.

Ennen varsinaisen tieteellisen tutkimuksen toteuttamista tehdään usein esitutkimuksia, jotka voidaan toteuttaa hyvin eri tavoin. Yleensä on suositeltavaa kerätä jonkinlainen esiaiaineisto kyselylomaketta varten testaamalla ideoita ja avoimia kysymyksiä niistä aihealueista, joita tutkimuksen on määrä koskea. Esitutkimuksesta saatuja tuloksia tarkastelemalla tutkimuksen tekijä voi arvioida sekä vielä korjata erilaisten kysymysrakenteiden mahdollisuuksia ja vastausvaihtoehtojen muotoilua. Esitutkimusvaiheessa

saatu palaute voi havaittujen virheiden lisäksi nostaa esiin joitakin tutkijalta unohtuneita tärkeitä kysymysten aihealueita. Esitutkimuksissa saadut tiedot yhdistetään jo olemassa oleviin tietoihin, joiden pohjalta kysymykset muotoillaan. (Hirsjärvi ym. 2004, 193).

Kysymykset tulee miettiä tarkkaan, sillä niiden avulla pyritään selvittämään yrityksen asiakkaiden mahdollisesti huomioimia ongelmia tai epäkohtia. Kysymykset laaditaan niin, että kaikki vastaajat ymmärtävät ne yksiselitteisesti ja vastauksista tulee selkeitä. Rajatut ja lyhyet kysymykset ovat yleisiä ja pitkiä kysymyksiä parempia, koska niihin liittyy vähemmän tulkinnan ja väärinymmärtämisen mahdollisuuksia. Kerrallaan tulisi kysyä vain yhtä asiaa, sillä kahteen erilaiseen kysymykseen vastaajan on vaikea antaa vain yhtä vastausta. (Hirsjärvi ym. 2004, 191).

Esitettävien kysymysten määrää ja järjestystä lomakkeessa tulee harkita. Yleisimmät ja helpommat kysymykset sijoitetaan usein lomakkeen alkuun ja rajatummot kysymykset loppuun. Vastaajaa koskevat kartoitustiedot, kuten sukupuoli, ikä ja siviilisääty sijoitetaan yleensä myös kyselyn alkuun. Ammattikielen, teknisten termien ja johdattelevien kysymysten käyttöä tulee kyselyssä välttää. Yksittäisillä sanavalinnoilla voi olla merkittävä vaikutus, joten sanojen valinta ja käyttö tulee tarkistaa hyvin ennen kyselyn lähettämistä. (Hirsjärvi ym. 2004, 192).

7.4 Kyselyn edut ja haitat

Kyselytutkimuksen etuna voidaan pitää sitä, että menetelmän avulla voidaan kerätä nopeasti ja vaivattomasti laaja tutkimusaineisto. Huolellisesti suunniteltu lomake edesauttaa aineiston nopeaa käsittelyä tallennettuun muotoon ja sen analysointia tietokoneen avulla. Tiedon käsittelyyn on kehitetty tilastolliset analyysi- ja raportointitavat, joten tutkijan itse ei tarvitse kehitellä uusia aineiston analysointitapoja. Kyselytutkimuksen aikataulun ja kustannuksien arviointi voidaan myös tehdä melko tarkasti. (Hirsjärvi ym. 2004, 184).

Kyselytutkimukseen liittyy myös heikkouksia, kuten saadun aineiston pitämistä pinnallisena ja tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina. Suurimpana ongelmana voidaan pitää vastauskatoa, jonka suuruuteen vaikuttaa tutkimuksen aihepiiri ja vastaajajouk-

ko. Lomakkeita tulee nykyisin niin paljon, ettei ole enää kovin helppo saada ihmisiä suostumaan tutkimushenkilöiksi. Postikyselystä seuraa myös kustannuksia ja vastaajien nimien sekä osoitteiden löytäminen voi tuottaa hankaluuksia. Henkilöstörekisterin käyttöön tulee useimmiten kysyä asianomaisten lupa. (Hirsjärvi ym. 2004, 184–185,187).

Käytetty tiedonkeruutekniikka vaikuttaa myös siihen, millaisia kysymyksiä kyselyssä voidaan esittää ja millaiset tekijät vaikuttavat vastauksiin ja tutkimustulosten luotettavuuteen. Posti- ja verkkokyselyn epävarmuustekijät liittyvät muun muassa siihen, että haastattelija ei ole avustamassa tai valvomassa vastaamista. (Hirsjärvi ym. 2004, 193). Joihinkin kysymyksiin ei tällöin ehkä osata vastata oikealla tavalla, niihin voidaan jättää vastaamatta kokonaan tai saatetaan valita herkästi 'en osaa sanoa' -vaihtoehto. Aina vastaajana ei myöskään täysin varmasti ole tarkoitettu henkilö.

8 RAVINTOLA HUVIRETKEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Minun oli kerättävä tarvittavat havainnot tutkimustani varten, koska valmista tilastomateriaalia ravintolan kokousasiakkaista ei ollut. Aloitin kyselyn tekemisen pohtimalla, mitä tietoja tarvitsen tutkimusongelman selvittämiseksi. Rajasin myös kohderyhmän koskemaan Ravintola Huviretken kokousasiakkaita, jotka löysin asiakasrekisteristä. Tällöin jätin tutkimukseni ulkopuolelle muut ravintolassa poikkeavat asiakkaat. Tutkimukseni kohdejoukkona ovat Mikkelin ja sen lähistöllä olevien paikkakuntien sopimusyritykset. Seuraavassa kappaleessa kerron kuinka toteutin tutkimukseni.

8.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Mikkelissä sijaitsevan ravintola Huviretken kokousasiakkaiden näkemyksiä ja mielipiteitä ravintolan tarjoamien kokouspalvelujen vuoden 2008 tilasta. Tutkimuksessa kartoitin asiakkaiden mahdollisia parannuskohteita ja -ehdotuksia palveluiden suhteen ja etsin ruokailun kehittämisen suuntaa asiakaskyselystä saatujen vastausten pohjalta.

Tavoitteena oli kehittää kokouspalveluita siten, että niitä nykyisin käyttävät asiakkaat käyttäisivät jatkossa edelleen niitä ja samalla saada uusia asiakkaita kokouspalvelujen käyttäjiksi parantamalla palveluja vastaamaan tämän päivän asiakkaiden toiveita.

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää ravintola Huviretken kokousasiakkaiden mielipiteitä kokouspakettien ravintolapalvelujen sisällöstä. Tutkimusmenetelmänä käytin lomakekyselyä, ja tutkimuksen suoritin lähettämällä lomakkeet postitse ravintola Huviretken kokousasiakkaille. Kyselyä suunniteltaessa mietin, mitkä keskeiset asiat vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen. Päätin tutkia tarkemmin, mitä mieltä asiakkaat ovat nykyisestä tuotevalikoimasta ja mitä uutta he kaipaisivat siihen. Asiakkaiden tyytyväisyys tuotteiden laadusta kertoo sen, kuinka hyvä valmistuslaatu Huviretässä on.

Esitestasin kyselylomakkeen muutamalla ystävälläni, ja opettajien sekä toimeksiantajan mielipiteillä oli myös vaikutusta. Esitestauksen tarkoituksena oli kysymysten tarpeellisuuden ja ymmärrettävyyden selvittäminen. Esitestauksen vastaajat pitivät kyselylomakkeen ulkoasua selkeänä ja kyselyyn oli helppo vastata lähes kaikkien väittämien kohdalta. Esitestauksen jälkeen päätin kuitenkin muuttaa muutaman väitteen sanamuotoa ja vastausvaihtoehtoa.

Tutkimuksen perusjoukon muodostivat ne Mikkelin Huviretken yritysasiakkaat, jotka olivat kokouksessaan osallistuneet myös ruokailuun. Perusjoukosta otin näytteen lähettämällä kyselylomakkeen Ravintola Huviretken asiakasrekisteristä sekä kokoustilauksista keräämilleni 104 merkittävämmille kokousasiakkaalle rajattuna aikana. Kyselyn otanta oli siis melko suuri. Kyselyn vastausajaksi rajasin etukäteen 4 viikkoa, ja määrättyä aikana vastauksia tuli 44 kappaletta. Vastausprosentiksi muodostui tällöin 42 %. Osa saattoi jättää vastaamatta sen vuoksi, että kysely lähetettiin väärään osoitteeseen tai osoitettiin väärälle henkilölle yrityksessä. Nykyisin postitse lähetettyyn kyselyyn vastaaminen voidaan myös kokea liian aikaa vievänä, mutta sähköpostikyselyä ei voitu käyttää, koska sähköpostiosoitteita ei tallenneta asiakasrekisteriin.

Asiakkaat ottivat kyselyt kuitenkin hyvin vastaan. Vastausprosenttiin saattoi vaikuttaa myös se, että kyselyä mainostettiin lahjakortin arvonnalla ja se oli vapaaehtoinen. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on tärkeää myös asiakkaan näkökulmasta, koska

näin he näkevät että heidän mielipiteistään ollaan kiinnostuneita ja palvelun laatuun halutaan panostaa.

8.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tieteellisen tutkimuksen tekemiselle on asetettu kriteerejä, joiden noudattaminen on ensimmäinen edellytys tutkimuksen luotettavuudelle. Tutkimuksen hyvyttä ja luotettavuutta kuvataan kahdella käsitteellä, joita ovat validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen tulosten pätevyyttä, eli se kertoo, mittaako tutkimus sitä, mitä sen on tarkoitus mitata. Validiteetti on silloin hyvä, kun tutkimuksen kysymykset ja kohderyhmä on valittu oikein. Mittauksen validiutta on vaikea arvioida jälkikäteen. Tutkimusaineiston luotettavuutta heikentävät erilaiset aineistoa hankittaessa syntyneet virheet, kuten käsittelyvirheet, mittausvirheet, peitto - ja katovirheet sekä otantavirheet. (Heikkilä 2008, 185.)

Tutkimuksen kohderyhmä oli varmasti melko oikea. Kyselylomakkeet lähetettiin postitse Ravintola Huviretken asiakasrekisteristä ja kokoustilauksista keräämälläni tutkimusotokselle, ja näin ollen kyselyyn vastanneet olivat ravintolan kokousasiakkaita.

Osaan kysymyksistä pystyi vastaamaan useaan vastausvaihtoehtoon, ja tämä saattoi hieman heikentää tutkimuksen validiteettia. Lomakkeessa olisin voinut ehkä vieläkin enemmän painottaa, kuinka moneen vaihtoehtoon kohdassa on lupa vastata.

Reliabiliteetti puolestaan tarkoittaa tutkimuksen tulosten pysyvyyttä. Reliabiliteetti on hyvä, kun tulokset eivät ole sattuman aiheuttamia: jos tutkimus toistettaisiin samoissa olosuhteissa, saataisiin samat tulokset. (Heikkilä 2008, 187.)

Tutkimuksen reliabiliteettiin vaikuttavat monet eri asiat. Ravintolan kokousasiakkailta kysytyt kysymykset olivat mielestäni onnistuneita. Ne olivat yksinkertaisia ja yksiselitteisiä, enkä usko että niitä olisi voinut ymmärtää väärin. Reliabiliteettia paransi varmasti osittain myös se, että tutkimuksen näyte oli kohtalaisen suuri.

Reliabiliteettiin vaikutti myös se, että kyselyyn osallistuneita asiakkaita ei valittu satunnaisesti, vaan kyseessä oli harkinnanvarainen näyte. Pyrin lähettämään lomakkeita

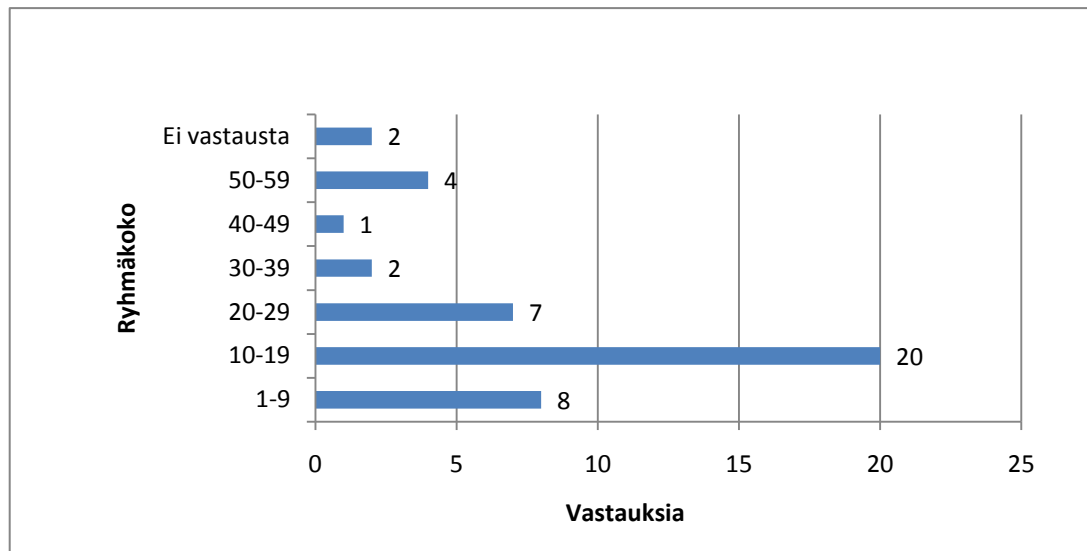
mahdollisimman monelle sellaiselle kokousasiakkaalle, joista oli ravintola Huviretkelle merkitystä. Tämän vuoksi en valinnut kyselyyn aivan pieniä muutaman hengen kokouksiin osallistuneita asiakkaita tai henkilöitä, jotka eivät olleet käyttäneet lainkaan Huviretken ravintolapalveluita.

8.3 Tutkimuksen tulokset

Tämän työn kautta olen saanut selvitettyä Cumuluksen kokousasiakkaiden asiakastyytyväisyyteen liittyviä asioita. Kokousten järjestäjille suunnattu asiakastyytyväisyysmittaus antoi selvityksen siitä, ovatko kokousasiakkaat olleet tyytyväisiä vuoden 2007–2008 palveluun ja mitä he palveluilta jatkossa odottavat. Asiakastyytyväisyys luo pohjaa asiakasuskollisuudelle. Tutkimusta tehdessäni huomasin, että Cumulukselle on vuosien varrella muodostunut kanta-asiakaskunta, jotka käyttävät kokouspalveluja säännöllisesti. He ovat tulosten mukaan olleet tyytyväisiä vuoden 2007-2008 tapahtuvaan palveluun.

Seuraavassa kuvaan tutkimuksen keskeisen annin. Vastaajien taustatiedot ovat tutkijalle tärkeitä, jotta tuloksia voidaan analysoida ja päätellä luotettavasti sekä ymmärrettävästi. Kysely lähetettiin 104 kokousasiakkaalle postitse. Vastaajia oli yhteensä 44, joista miehiä oli 18 ja naisia 26. Vastanneista lähes puolet (48 %) olivat Mikkelistä ja loput yksittäisiä vastaajia muista kunnista.

Ryhmäkoko kysyttäessä yleisimmäksi ryhmäkooksi muodostui 10-19. Kysyin ryhmäkoko henkilöiden määrän mukaan. Vastaustapa vaihteli, sillä osa vastaajista vastasi yhdellä arvolla ja osa käytti suurempaa ryhmäkoon vaihteluväliä. Taulukoinnissa käytettiin asiakkaan ilmoittamaa ryhmäkoon suurinta arvoa.

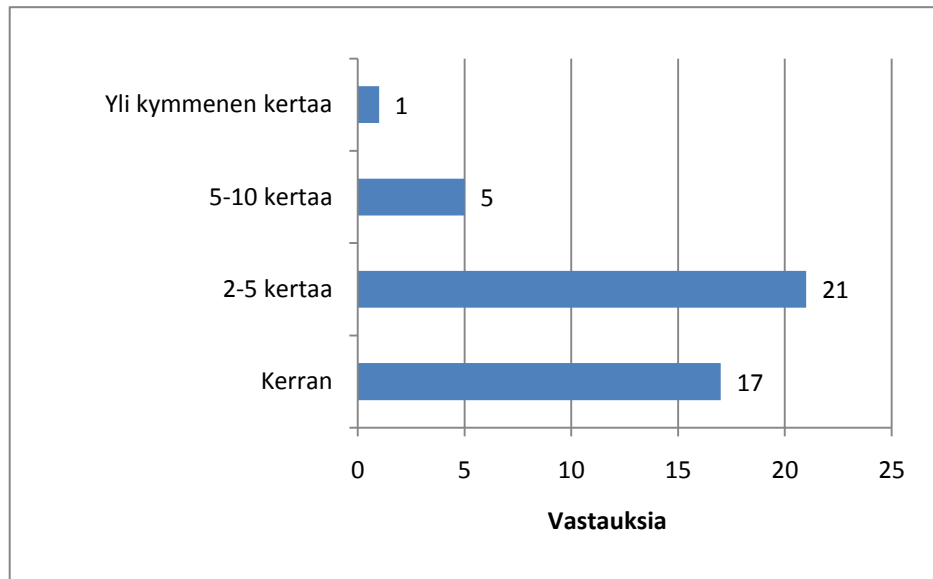


KUVIO 1. Kokousasiakkaiden ryhmäkoko ravintola Huviretkessä.

8.3.1 Varausten tekemiseen liittyvät tulokset

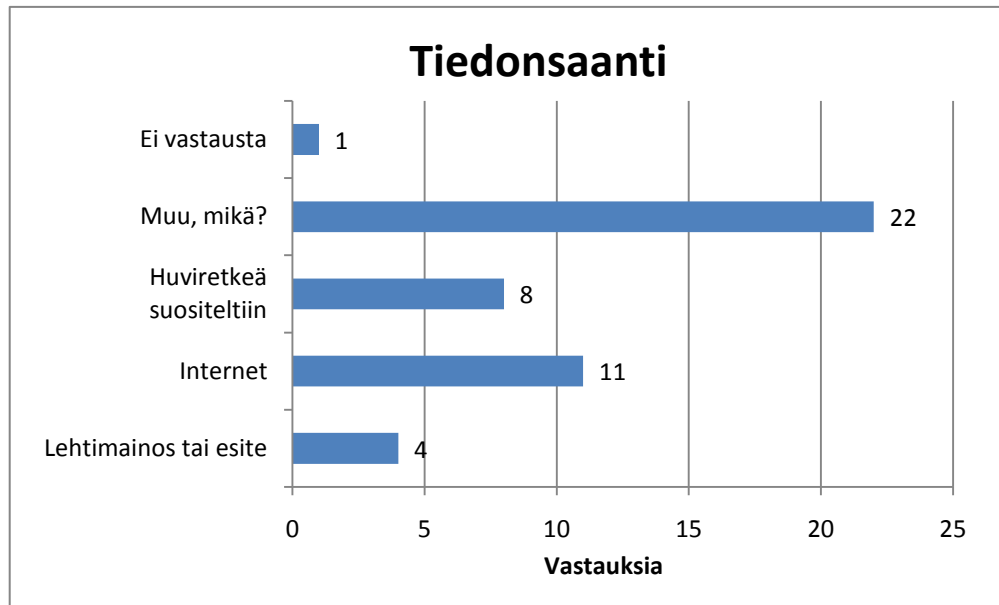
Kyselyssä pyrittiin saamaan asiakkaiden mielipide kokousvarausten tekemisen helpoudesta yksinkertaisella kyllä tai ei - vastauksella. Mikäli asiakkaan vastaus oli kielteinen, oli hänellä mahdollisuus kirjoittaa kyselylomakkeeseen parannusehdotuksia. Kysymykseen vastasi 44 kokousasiakasta, joista 42 piti kokousvarauksen tekemistä helppona ja vain kaksi löysi kokousvarauksen tekemisestä parannettavaa. Kehitettävää löytyi asiakaspalvelusta, asiakaspalvelija muun muassa vaihtui kesken kokousvarauksen. Toisessa palautteessa toivottiin edes yhtä suoraa kontaktia.

Seuraavaksi kysyin vastaajilta, miten usein he olivat keskimäärin käyttäneet ravintola Huviretken kokouspaketteja viimeisen vuoden 2007–2008 aikana. Vastausvaihtoehdoiksi annoin: kerran, 2–5 kertaa, 5–10 kertaa sekä yli kymmenen kertaa. Vastaajista 47,7 % kertoi käyttäneensä Huviretken kokouspaketteja viimeisen vuoden aikana 2–5 kertaa. Kerran viimeisen vuoden aikana Huviretken kokouspaketteja oli käyttänyt yhteensä 38,6 %. Vastanneista 11,4 % käytti kokouspaketteja 5–10 kertaa. Yli kymmenen kertaa käytti 2,3 % vastaajista. Vastanneista yhteensä 61 % ovat käyttäneet 2–10 kertaa vuodessa Cumuluksen kokouspalveluita. Tästä voidaan tehdä se johtopäätös, että kokousasiakaskunta on vakiintunut.



KUVIO 2. Vastaajien käyntikerrat ravintola Huviretkessä.

Seuraavaksi pyrin selvittämään, mitä kautta asiakkaat saavat tietoa ravintola Huviretken kokoustiloista. Vastaajista 22 valitsi vaihtoehdon ”muu, mikä” johon oli mahdollista tarkentaa tietolähdettä, mikäli se ei löytynyt listalta. Avoimien vastausten lista on liitteessä 4. Vastaajista 14 ilmoitti paikan olevan entuudestaan tuttu, joko oman kokemuksen, pitkäaikaisen asiakkuuden, yhteistyökumppanuuden tai paikkakuntalaisuuden vuoksi. Kahdella vastaajista oli ollut omia kontakteja ja tietoa on saatu tuttujien kautta. Yksi vastaajista ilmoitti soittaneensa yritykseen ja toinen saaneensa tiedon myyntiedustajalta. Eräs asiakas kommentoi seuraavasti: ”Ollut aikaisempaa kokemusta. Yhtiön sopimus hotelli”. Vastaajista vain yksi ei ilmoittanut mitään tarkempaa tietolähdettä.



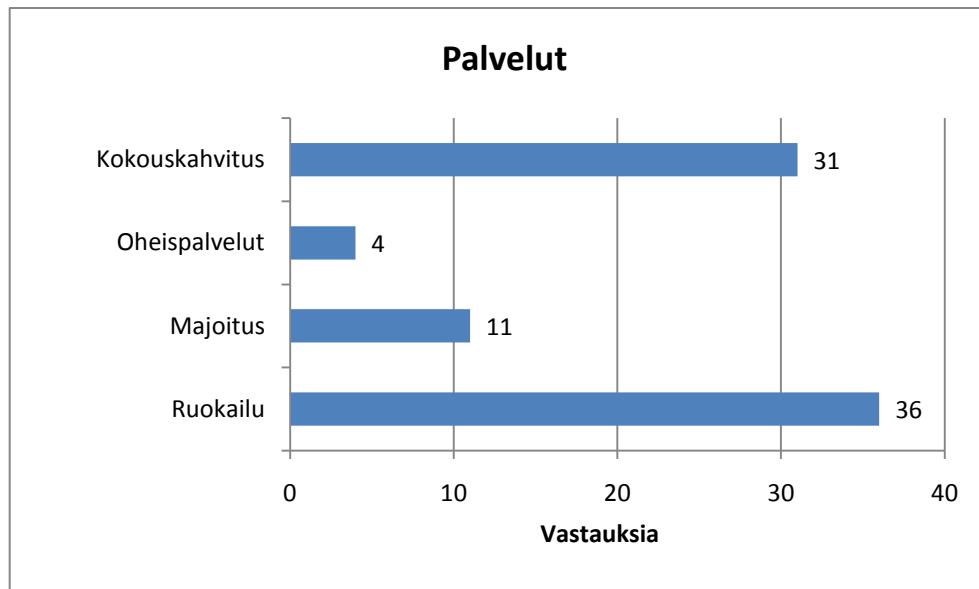
KUVIO 3. Kokoustilojen tiedonlähde.

8.3.2 Palveluun ja tiloihin liittyvät kysymykset

Seuraavaksi selvitin asiakkaiden tyytyväisyyttä ravintolan palveluihin ja tiloihin. Vastaajista 84,1 % piti kokoustilan varustusta ja laitteistoa riittävänä. Mikäli varusteiden taso oli riittämätön, vastaukseen sai mainita syyn ja parannustoiveen (Liite 4). Avoimissa kommentteissa mainittiin erityisesti kokoustilojen huono kunto, viihtyisyys sekä sopimattomuus käyttötarkoitukseen. Yritys oli kyselynteon aikaan juuri remontissa, ja se ilmeni myös avoimista vastauksista. Eräs vastaajista arvosteli, että yrityksen kunto on surkea, se on remontissa eikä asiasta tiedotettu tilattaessa. Tästä hän antoi suuren miinuksen. Toinen lisäsi että modernimpi yleisilme vakuuttaisi asiakkaana. Eräs vastaajista puolestaan kommentoi seuraavasti: ”Kokoustila ei ole kovin viihtyisä, huono ilmasto ja ahtaan oloista”. Kehitettävää toivottiin myös varustelun tasossa. Kaksi vastaajista toivoi videotykkiä ilman pyyntöä, sillä piirtoheitin ei ole heidän mielestään tätä päivää. Myös tietokoneyhteyksiä ja dataprojektorita toivottiin. Myös kalvotussien toimivuutta kritisoitiin. Kysely on tehty ennen kokoustilojen remonttia, joten todennäköisesti tilanne olisi nykyään toinen.

Selvitin myös mitä palveluja kuului asiakkaiden valmiiseen kokouspakettiin heidän viimeisimmällä käyntikerralla. Vaihtoehtoja annettiin neljä: ruokailu, majoitus, oheispalvelut ja kokouspalvelut. Vastaajilla oli mahdollisuus vastata useampaan eri vaihtoehtoon. Vastaajista 36 (81,8 %) ilmoitti käyttäneensä ruokailupalveluita, 31 (70,5 %)

vastaajaa valitsi kokouspakettiin kuuluvaksi palveluksi kokouskahvituksen ja 11 (25,0%) hotelli Cumuluksen majoituspalvelut. Vastaajista neljä (9,1 %) ilmoitti käyttäneensä oheispalveluita.

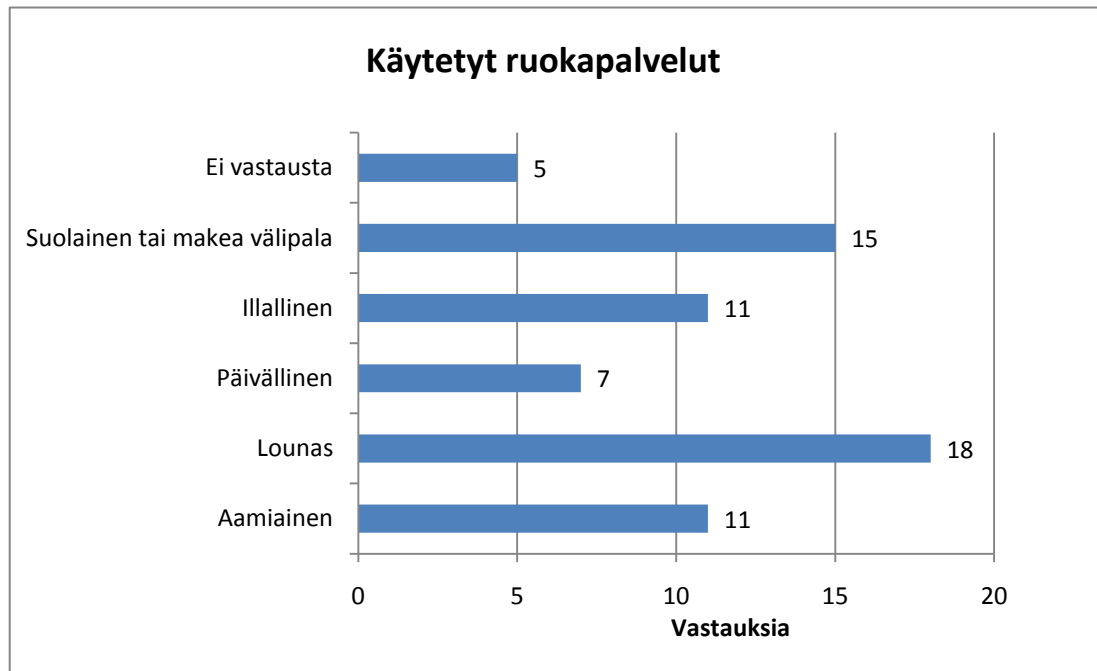


KUVIO 4. Aikaisemmalla käyntikerralla kokouspakettiin sisältyneet palvelut.

Vastaajilta kysyttiin myös, mitä ruokapalveluja heidän kokouspakettiin kuului. Annettuja vastausvaihtoehtoja oli viisi: aamiainen, lounas, päivällinen, illallinen sekä suolainen tai makea välipala. Kysymykseen oli mahdollisuus vastata useammalla vastausvaihtoehdolla. Vastaajista 18 ilmoitti nauttineensa lounaan, 15 nauttineensa suolaisen tai makean välipalan, 11 nauttineensa aamiaisen sekä illallisen ja seitsemän nauttineensa päivällisen. Viisi vastaajaa oli jättänyt vastaamatta kyseiseen kysymyskohtaan. Vastaajilla oli mahdollisuus antaa avointa palautetta ja kommentteja ruokapalvelusta.

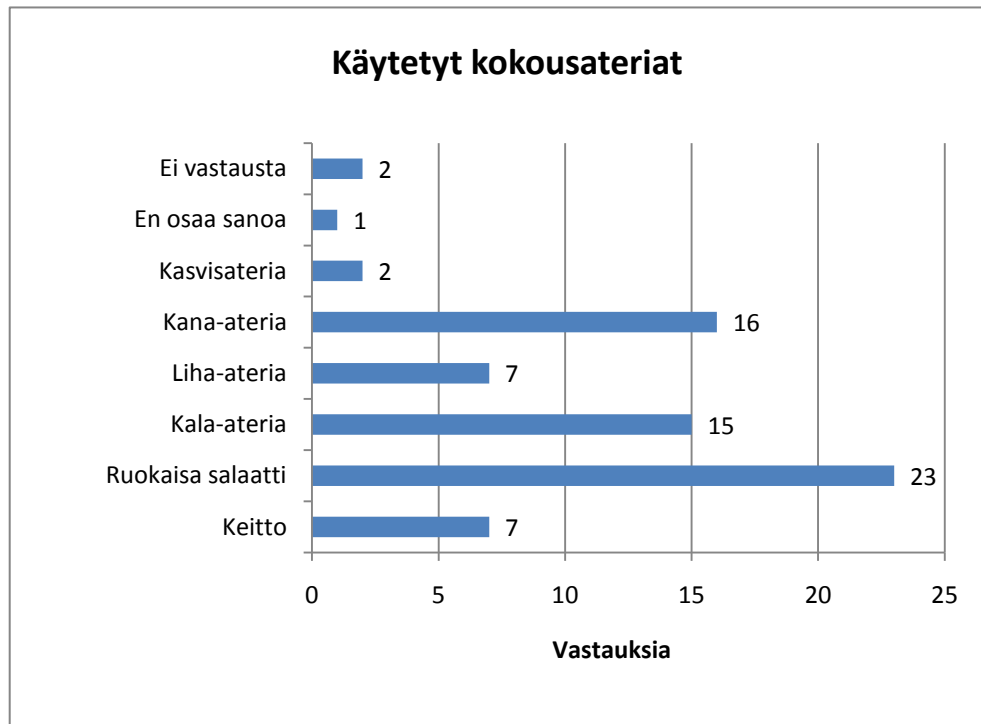
Kahdentoista vastaajan kommentit olivat positiivisia. Palvelua luonnehdittiin erittäin hyväksi, normaaliksi, asialliseksi, ystävälliseksi ja ammattitaitoiseksi. Eräs vastaajista luonnehti asiaan seuraavasti: ”Toimivat erittäin hyvin ja nopeasti. Ruoka on ollut joka kerta kaikkien mielestä hyvää”. Yksi vastaajista kertoi ruokapalvelun olleen riittävä ja maukas, mutta vastakommentteja tuli kaksi. Näissä vastauksissa päivällistä pidettiin aika niukkana ja seisovaa pöytää pidettiin asiakkaalle parempana, koska jokainen voisi ottaa siitä mitä haluaa ja itselleen sopivat määrät. Pöytiin tarjoilua pidettiin myös hitaampana vaihtoehtona kuin seisovaa pöytää. Tosin asiassa osattiin huomioida ryh-

mäkokoasia. Kaksi vastaajaa piti tarjoilua erittäin hitaana ja pitivät tähän syynä liian vähäistä henkilökuntaa. Päivällisellä oli ilmennyt myös pientä haparointia ja kahdelle eri ryhmälle tilatut ruoat olivat sekoittuneet keskenään. Ketjuravintoloiden lähes samanlaisia listoja läpi Suomen harmiteltiin. Toiveissa olikin, että ketjun ruokalista voisi uudistua useammin vuoden kuluessa ja, että siinä olisi useampia vaihtoehtoja. Muun muassa lounaalle toivottiin enemmän salaattivaihtoehtoja.



KUVIO 5. Aikaisemmalla käyntikerralla käytetyt ruokapalvelut.

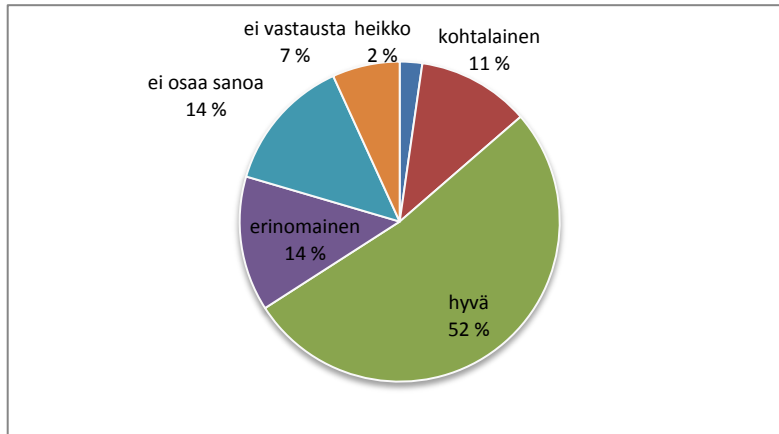
Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin, minkälainen olisi heidän mielestään sopiva kokousateria. Vastausvaihtoehtoja annettiin seitsemän, joista sai valita useamman vaihtoehdon. Vastaajista 52,3 % valitsi ruokaisan-salaatin. 36,4 % valitsi kana-aterian ja 34,5 % kala-aterian. Liha-aterian valitsi 15,9 % vastaajista ja kasvisaterian 4,5 %. Kaksi vastaajaa jätti kysymyskohtaan vastaamatta ja yksi ei osannut sanoa millainen olisi sopiva kokousateria. Kysymykseen sai vastata myös pidemmin ja avoimista vastauksista ilmeni, että eräs vastaaja pitäisi sopivana kokousateriana keittoa ja ruokaisaa salaattia yhdessä. Kaksi vastaajista ilmaisi, että asia riippuu kokouksen ajankohdasta ja pituudesta. Toinen lisäsi tähän, että osallistujaporukka ratkaisee ja kevyt ruoka pitää kokouksissa hereillä.



KUVIO 6. Vastanneiden mielestä sopiva kokousateria

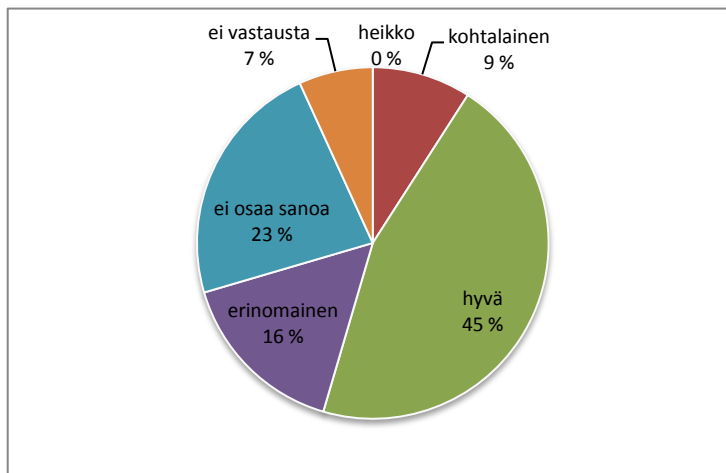
8.3.3 Asiakastyytyväisyyteen liittyvät kysymykset

Asiakastyytyväisyysosiossa vastaajille esitettiin joukko väittämiä, joita heidän tuli arvioida vaihtoehdoin erinomainen (4), hyvä (3), kohtalainen (2), heikko (1) ja en osaa sanoa (0). Neljällä ensimmäisellä väittämällä selvitettiin kevyiden ruokavaihtoehtojen ja erityisruokavalioiden huomioimista listalla, kokouspaketin hinta-laatusuhdetta sekä kokouspaketin vastaavuutta odotuksiin. Vastaajista 52 % piti kevyiden ruokavaihtoehtojen huomioimista listalla hyvänä ja vain 2 % heikkona. Peräti 14 prosenttia vastaajista ilmaisi kevyiden ruokavaihtoehtojen huomioimisen listalla olevan erinomaista, mutta vastaajista saman verran vastaajista ei osannut kommentoida asiaan lainkaan ja 7 prosenttia jätti vastaamatta kysymyksen kokonaan. Kohtalaisena asian näki 11 % vastaajista.



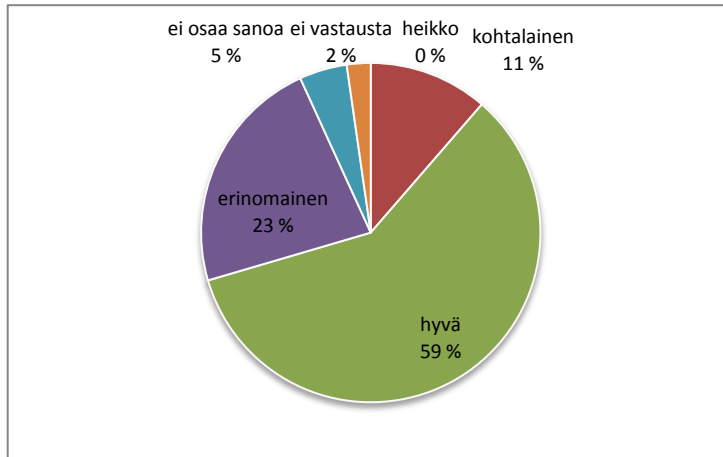
KUVIO 7. Kevyiden ruokavaihtoehtojen huomioiminen

Seuraavaksi analysoin vastaajien mielipiteitä erityisruokavalioiden huomioon ottamisesta ravintolan ruokalistalla. Hyvänä tätä pitivät 45 % vastaajista, 16 % erinomaisena ja vain 9 % kohtalaisena. Yksikään heistä ei ollut sitä mieltä, että asia olisi huomioitu heikosti. Vastaajista 23 % ei osannut sanoa asiasta mitään ja 7 % jätti kysymykseen vastaamatta. Loppupäätelmänä asiakkaat ovat sitä mieltä, että Ravintola Huviretkessä otetaan erityisruokavaliot hyvin huomioon.



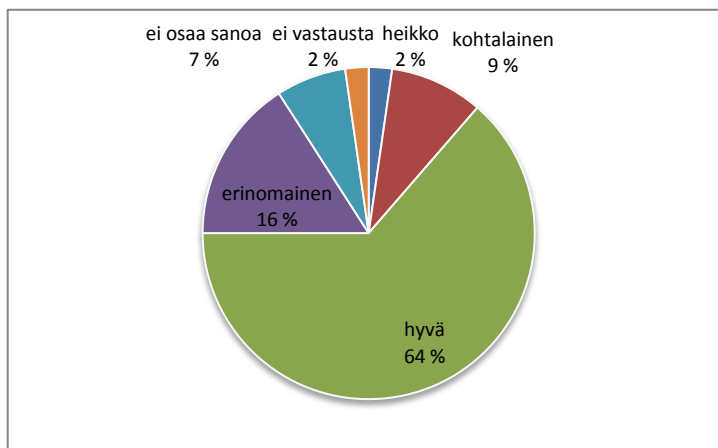
KUVIO 8. Erityisruokavalioiden huomioiminen.

Alla olevassa kuviossa tarkastelen vastaajien mielipiteitä kokouspaketin hinta-laatusuhteesta. Hyvä sitä pitää jopa 59 prosenttia eli yli puolet vastaajista ja erinomaisenakin 23 %. Kohtalaiseksi hinta-laatusuhteen arvioivat vastaajista 11 prosenttia, mutta heikkona sitä ei pidä heistä kukaan. Vastaajat olivat saaneet taas kerran mahdollisuuden kommentoida vastauksiaan myös sanallisesti. Eräs vastaajista kommentoi, että kokouspaketin hinta-laatusuhde oli kohdallaan.



KUVIO 9. Kokouspaketin hinta-laatusuhde.

Seuraavaksi vastaajilta tiedusteltiin kuinka kokouspaketti oli kokonaisuudessaan vastannut odotuksia. Jopa 64 % vastaajista piti odotuksiin vastaavuutta hyvänä ja 16 % sitä erinomaisena. Kohtalaiseksi sen arvioi 9 prosenttia ja heikoksi ainoastaan 2 prosenttia vastaajista. Kysymykseen ei osannut vastata 7 % ja ilman vastausta kysymyskohdan jättivät 2 prosenttia vastaajista. Avoimissa kommentteissa eräs vastaaja oli kirjoittanut seuraavaa: ”Kokouspaketti vastasi kokonaisuudessaan odotuksia ja kaikki oli ajallaan.”

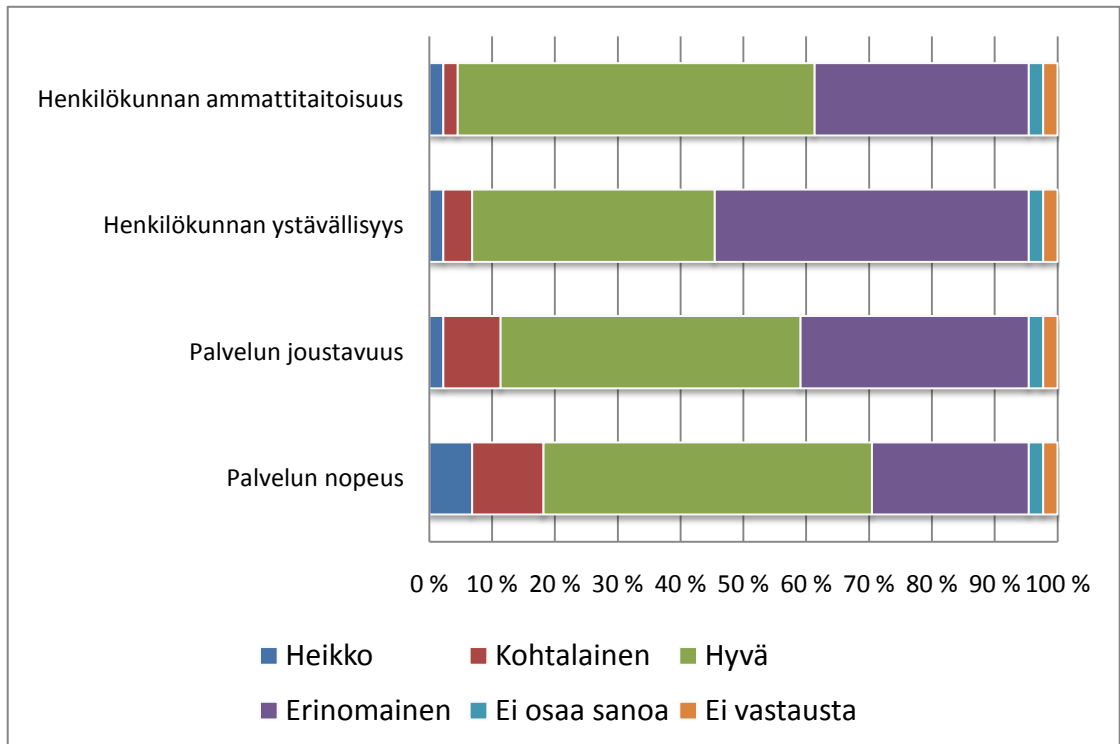


KUVIO 10. Kokouspaketin vastaavuus odotuksiin.

8.3.4 Palvelun toimivuuteen liittyvät kysymykset.

Seuraavassa osiossa vastaajille esitettiin kysymyksiä palvelun toimivuudesta. Väittämällä selvitettiin arvioita palvelun nopeudesta, joustavuudesta sekä henkilökunnan ystävällisyydestä ja ammattitaitoisuudesta. Suurin osa vastaajista piti palvelun toimi-

vuutta hyvänä tai erinomaisena. Heikoimpana osa-alueena on nähtävissä palvelun nopeus, jota heikoksi arvioi 8 prosenttia vastaajista.

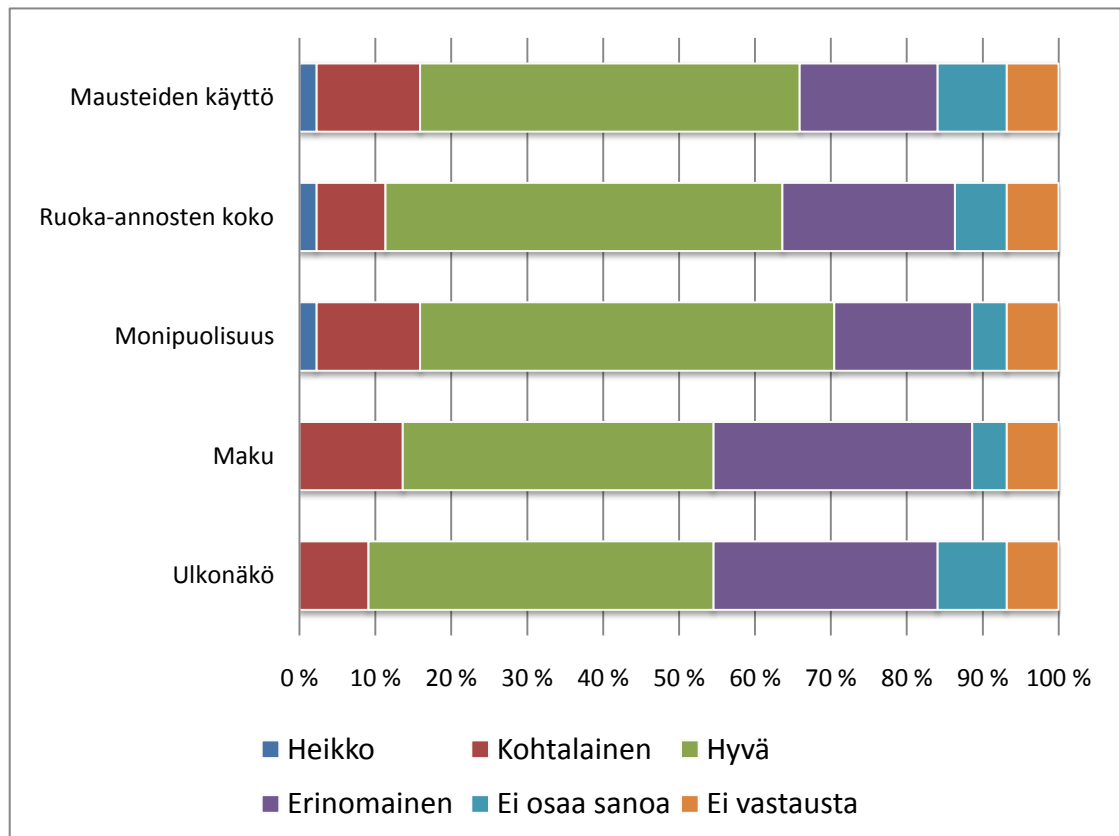


KUVIO 11. Palvelun toimivuus.

Edellisiin kysymyksiin oli mahdollisuus lisätä myös sanallisia kommentteja ja perusteluja (Liite 4). Positiivisina kommentteina sain muun muassa, että esivalmistelut on hyvin tehty, henkilökunta on iloista, avuliasta ja ammattitaitoista. Kaikki oli ajallaan ja ateriat olivat lämpimiä. Eräs vastaaja iloitsi, siitä ettei kokouksen lopun viivästyminen aiheuttanut ongelmia ruokailuun. Toinen vastaajista ei ollut tänä vuonna itse paikalla, mutta hänelle kertynyt palaute oli hyvää. Yksi vastaaja kommentoi, ettei hänen ole ikinä tarvinnut hermostua. Myös eriäviä vastauksia oli kertynyt kahdelta vastaajalta, jotka kertovat palvelun olevan joskus hidasta ja henkilökunnalla kiireen. He saivat odottaa ruokia melko kauan. Eräs henkilö oli kuitenkin vastannut, että lisää hymyä niin palvelu on VIP-tasoa.

8.3.5 Ravintolapalveluihin liittyvät kysymykset.

Seuraavassa osiossa vastaajille esitettiin kysymyksiä ravintolapalveluista. Väittämällä selvitettiin arvioita ruoan ulkonäöstä, mausta, monipuolisuudesta, ruoka-annosten koosta ja mausteiden käytöstä.

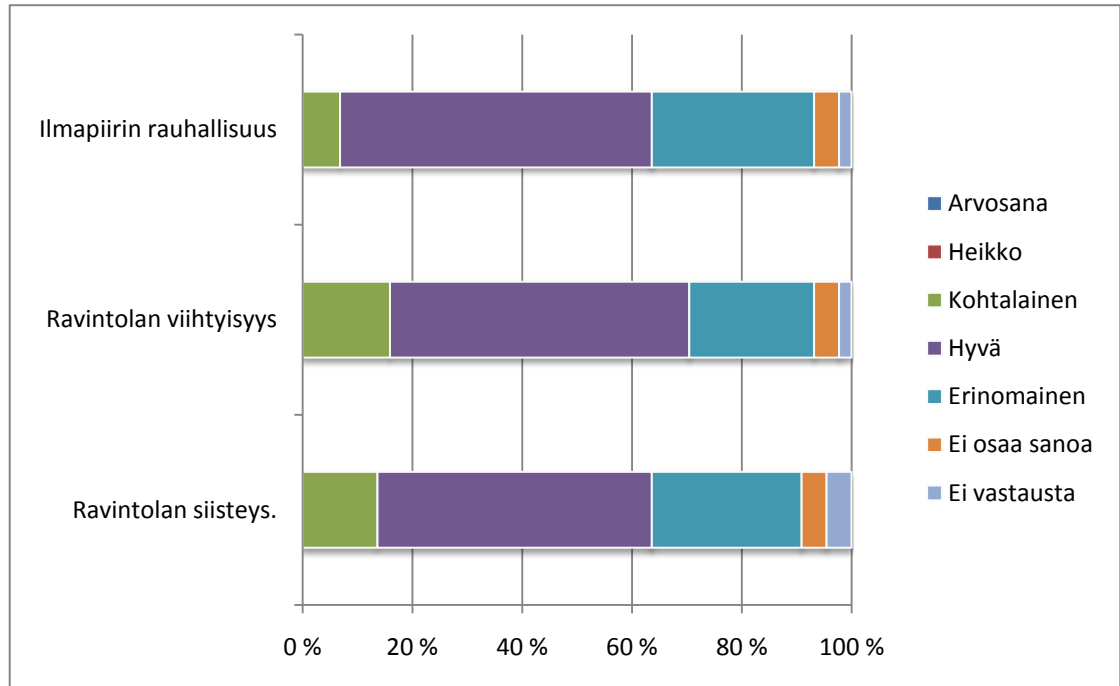


KUVIO 12. Ravintolapalvelut.

Yleisesti ottaen ravintolapalveluihin oltiin tyytyväisiä. Avoimissa palautteissa keuhuttiin ruoan makua ja sen esillepanoa, mutta toisaalta arvosteltiin annoskokoja ja mausteidenkäyttöä. Eräs vastaaja oli sitä mieltä, että ruoasta näkyy se, ettei kaikkea valmisteta alusta alkaen ravintolassa.

8.3.6 Ravintolatilaan liittyvät kysymykset.

Seuraavassa osiossa vastaajille esitettiin kysymyksiä ravintolatilän toimivuuteen. Näillä pyrittiin selvittämään asiakkaiden mielipidettä ravintolatilän siisteyteen ja viihtyisyyteen sekä ravintolan ilmapiirin rauhallisuuteen.



KUVIO 13. Ravintolatilän toimivuus.

Avoimissa palautteissa tuotiin esille erityisesti ravintolan ja hotellin tilojen rauhallisuuden. Eräs vastaaja kommentoi seuraavasti: ”Ei liikaa meteliä, kuuli hyvin keskustelun pöydässä.” Negatiivisena asiana eräs henkilö kommentoi, että yrityksessä on ”nukkavierua” ja hotelli on ikääntynyt. Toinen vastaajista jatkoi, että kellaritilojen kokoushuoneiden ilmastoinnissa olisi kehitettävää, sillä raikasta ilmaa ei ollut riittämiin. Nämä asiat ovat melko varmasti kyselyn teon jälkeen parantuneet yrityksen laajan kunnostuksen myötä.

8.3.7 Avointen kysymyskohtien vastaukset

Tiedusteltaessa mikä sai asiakkaan valitsemaan tämän hotellin, nousi esille Mikkelin hotellien vähäinen määrä sekä Cumulus hotellin keskeinen sijainti lähellä keskustaa. Suurin osa vastanneista mainitsi käyttäneensä paikkaa aikaisemmin ja valinneensa hotellin uudestaan aikaisempien hyvien kokemusten perusteella. Joidenkin mielestä syynä on sopimushotellien käyttö, joka ei juuri anna valinnan varaa.

Kysyttäessä mitä muutoksia asiakkaat toivoisivat leipä-, salaatti-, jälkiruoka- ja ilta-päiväkahvivalikoimiin, vastauksista esille nousi kevyiden ruoka vaihtoehtojen, kuten esimerkiksi hedelmien ja keksien suuri kysyntä. Eräs haastateltava mainitsi seuraavas-

ti asiaan: ”Jotain esimerkiksi hedelmiä kahvin kanssa, voisi toimia. Ilmaiset hedelmät ovat muotia maailmalla. Eivät vähennä muuta myyntiä. Hintoja voi muutoin jopa nostaa.” Kevyistä ruoista hedelmien lisäksi toivottiin pasteijoiden ja rasvaisten pullien korvaamista piirakkavaihtoehdoilla, hedelmäsalaateilla ja cocktailpiirakoilla.

Kevyiden vaihtoehtojen lisäksi listoille toivottiin runsaasti myös muiden vaihtoehtojen lisäämistä, esimerkiksi jälkiruokien osalta. Kahvin ja kahvileipiä toivottiin jatkossa olevan tuoreempaa, sillä eräälle vastaajalle oli joskus tarjottu seisonutta kahvia. Vastauksissa kritisoitiin myös einesten käyttöä. Myös paikallissävyjä ja paikkakunnan erikoisuuksia sekä perinneruokia toivottiin ruokalistalle.

Eräs vastaaja ilmoitti, ettei osaa oikein sanoa muutostoiveita, koska kaikki on aina ollut hyvin kohdallaan ja ruoat on ajateltu oikein hänen puolestaan.” Hyvän huomion teki eräs henkilö kommentoimalla seuraavasti: ”Leivät ovat aina olleet tuoreita. Tuoreus ja laatu tärkeimpiä seikkoja. Ei niinkään pyrkimys erikoisuuksiin.”

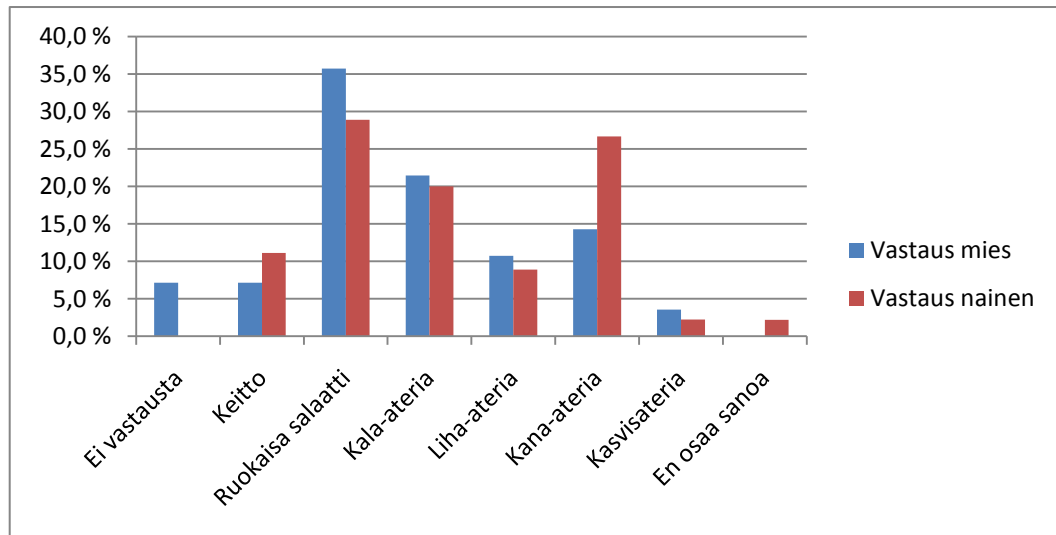
Ateriavaihtoehtojen kehittämiseksi toivottiin ruokien ravintosisältöjen, ainesosien, rasvaprosentin sekä kalorien ilmoittamista aterian yhteydessä, joten kevyemmät ja terveellisemmät vaihtoehdot ovat tällä hetkellä kysytyjä. Eräs henkilö toivoi esimerkiksi seuraavaa: ”Kokousmenuihin enemmän vaihtoehtoja ja voisivat vaihtua useammin. Paikkakunnan perinneruokavaihtoehtoja toivottiin ja sitä, että ruokapalvelut olisivat lämpimiä sekä tuoreita, eivätkä pakasteruokia. Tahdottiin paneutumista ruoan paikan päällä valmistukseen. Vastaajista eräs oli kirjoittanut seuraavasti: ”Vuodenai-kateemoja kenties enemmän. Jokin ”paikallinen herkku” vakiona tarjottavaksi vaihtoehdoksi ulkopaikkakuntalaisille!” Eräessä kommentissa toivottiin eri menujen lähetystä osallistujille jo ennakoon tekstiviestillä. Samainen henkilö toivoi myös, että osallistujienkin eikä vain järjestäjien tiedot kerätään. Pari toivomusta tuli keittovalikoiman ja kalaruokien lisäämisestä valikoimiin. Lisäksi koko kokousmenujen vaihtoehtojen määrää ja vaihtumisväliä toivottiin lisäävän. Eräs vastaaja toivoi lisäksi ravintolaan teemaviikkoja, kuten italialainen keittiö - tai thaiviikkoja.

8.4 Tulosten tarkastelua

Suljetuista kysymyksistä kävi ilmi, että vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä kokouspalvelujen markkinointiin, samoin henkilökunnan toiminta arvioitiin pääasiassa hyväksi tai erinomaiseksi. Ravintola- ja kokouspalveluihin oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Tarjoiluihin oltiin muutoin melko tyytyväisiä, mutta monet asiakkaat kaipaisivat niihin lisää valinnanvaraa. Ympäristöön ja varusteluun kohdistui hiukan arvostelua, mutta todennäköisesti tiloissa tehdyt remontit ovat muuttaneet mielipiteitä myönteisempään suuntaan. Vastaajat kertoivat myös omin sanoin edellä mainittuja näkemyksiään kokouspalveluista ja esittivät parannusehdotuksia, joita tuli eniten tilojen remontoimien ja monipuolisemman ruokalistan osalta.

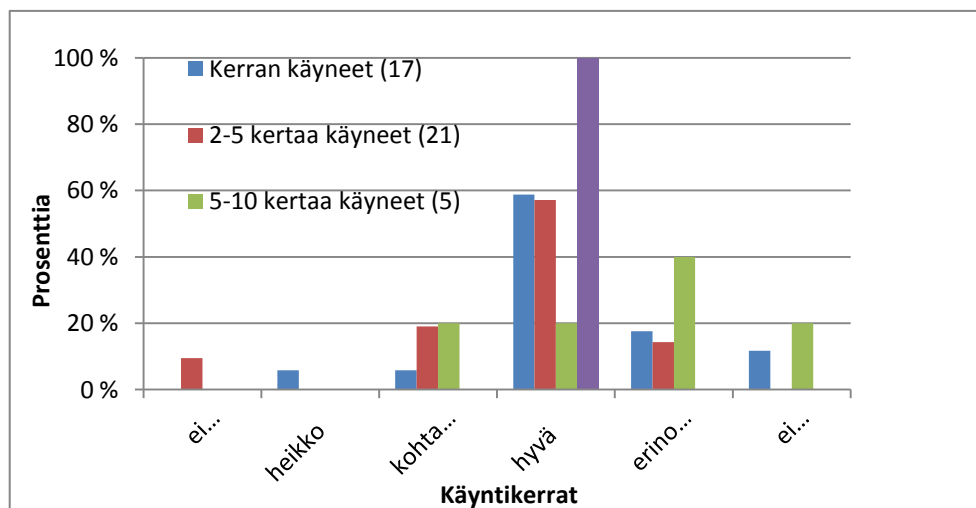
Kyselyn perusteella ravintola Huviretkessä käyneiden kokousasiakkaiden ryhmäkoko on suurimmaksi osaksi pieni, eli alle 20 henkeä. Ryhmistä suurin osa oli käynyt ravintolassa useasti viimeisen vuoden aikana, joten näyttää siltä että asiakaskunta on vakiintunutta. Palveluista suosituimmat olivat kokouskahvitukset ja ruokailu, josta suosituimmat olivat välipala- ja lounaspalvelut. Kokousaterioista suosituimmat olivat kevyet vaihtoehdot, kuten esimerkiksi salaatti-, kana- ja kala-ateriat. Vastauksissa toivottiin lisää kevyitä vaihtoehtoja ruoka- sekä kokouskahvipalveluihin.

Saatujen vastausten perusteella pohdin mahdollisia parannuksia kokousruokapalveluihin ja sitä, miten saadut tulokset peilautuvat teoreettisiin taustatietoihin laadukkaista kokouspalveluista ja asiakaspalvelusta. Tutkimustuloksista sain selville kokousasiakkaiden käsityksiä ja mielipiteitä ravintolan silloisista kokouspalveluista ja erilaisia parannusehdotuksia palveluihin liittyen.



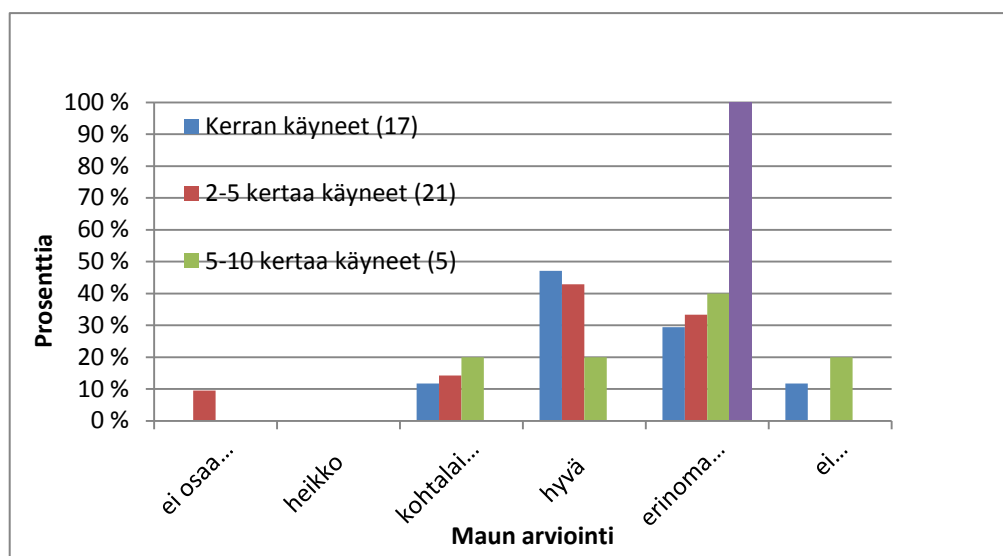
KUVIO 14. Sopiva kokousateria miesten ja naisten mielestä.

Edellisessä kuvassa on esitetty miesten ja naisten välisiä eroja sopivaa kokousateriaa kysyttäessä. Yllättäen miesten mielestä useimmin mainittu vastaus kysymykseen oli ruokaisa salaatti. Myös naiset pitivät salaattia sopivana kokousateriana kana-aterian ohella.



KUVIO 15. Ravintolapalveluiden monipuolisuus käyntikertojen mukaisesti jaoteltuna.

Kaikki vastanneet näyttävät pitäneen kokousravintolapalveluja monipuolisina, eikä eroja muodostu palveluja paljon ja vähän käyttäneiden välille.



KUVIO 16. Ruoan maun arvioiminen käyntikertojen mukaisesti jaoteltuna.

Eniten palveluja käyttäneet asiakkaat näyttävät pitävän ravintolapalveluissa tarjottavien ruokien makua parempana, kuin vähän palveluja käyttävät.

9 RUOKALISTASUUNNITTELU

Ruokalistasuunnittelun tarkoituksena oli uudistaa kokousasiakkaiden ruokalistat, koska edellisestä päivityksestä oli kulunut jo jonkin aikaa. Ruokalistoihin kuuluivat iltpala-, buffet-, joulumenu-, lounas- ja päivällislistat joista tämän työn aikana päivitettiin kaksi viimeistä sekä muista listoista annettiin ehdotukset Huviretken keittiön jatkokäsittelyyn. Tekemistäni iltpalaehdotuksista Huviretken keittiö sai pohjaa jo toteutetulle uudelle iltpalalistalle.

9.1 Ruokalistasuunnittelun teoriaa

Joukkoruokailun merkitys on viime vuosina kasvanut. Taloudellisten resurssien niukkeneminen, myynnin laskeminen ja tiukentunut kilpailu asiakkaista on pakottanut koko majoitus- ja ravitsemisalalan muuttamaan toimintatapojaan. On siirrytty tuotantokeskeisyydestä kohti tuloksellisuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Työtä on pyritty rationalisoimaan ja tehostamaan muun muassa uusien ruokatuotantomenetelmien, esikäsiteltyjen

tuotteiden ja laitteiden avulla. Myös henkilöstön tehtävät ovat monipuolistuneet ja laajentuneet sekä työajat muuttuneet joustavammiksi.

Keittiön toiminnan perusta on ateria- ja ruokalistasuunnittelussa, sillä se on lähtökohta töiden prosessisuunnittelulle. Ateria ja ruokalistasuunnittelussa tulee ottaa huomioon liikeidean lisäksi ravitsemukselliset ja gastronomiset tekijät, aterioiden lukumäärä ja tarjoamisajat. Näiden lisäksi tulee ottaa huomioon myös aterian osien määrät, työntekijämäärä, työntekijöiden työajat ja vapaapäivät, käytettävissä olevat laitteet ja koneet, sekä niiden tuotantoteho sekä kustannukset. (Lampi ym. 2001, 105, 107)

Ruokalistan tulisi ilmentää ravintolan liikeideaa ja tyyliä. Listalla tulisi olla hyvässä tasapainossa erilaisia raaka-aineita ja valmistustapoja. Esimerkiksi kaksi kalaruokaa, kaksi liharuokaa ja yksi kasvisruoka; jotain paistettua, jotain keitettyä, rapeaa ja pehmeää. Lisäksi tulee huomioida taloudelliset näkökohdat, sekä keittiön henkilökunnan ja laitteiston resurssit. Myös sesongit tulisi huomioida listalla. Ruokalista on ruokaravintolan tärkein työkalu, jonka suunnittelu tulee tehdä huolella. (Manninen 1998, 18-20.)

Ravintola Huviretkelle suunnittelemani uudet tai muunnetut ruokalistat saavat vaikutteita juuri asiakaskyselystä saamistani asiakkaiden toivomuksista ja juuri tuotekehittelyllä voidaan vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Tuotekehittelyllä tarkoitetaan toimintaa, jolla pyritään tuottamaan markkinoille joko kokonaan tai osittain uusia tuotevaihtoehtoja. Tuotekehittelyn avulla karsitaan markkinoilla heikosti kannattavia tuotteita ja lisätään ruokalistaan tai ateriavalikoimiin uusia suositumpia tuotteita. Tavoitteena on kehittää ruokatuotteita, joiden avulla yritys voi toimia kannattavasti, taata asiakastyytyväisyyden ja varmistaa toimintansa jatkuvuuden sekä parantaa asemaansa markkinoilla. Ruokalistan suunnittelussa tulee ottaa huomioon erityisesti kohderyhmä ja täyttää asiakasryhmänsä tarpeet. (Manninen 1998, 36).

Ruokalistaa voidaan pitää keittiökokonaisuuden keskipisteenä ja myös toimintaohjeena elintarvikkeiden hankintaa ja varastointia varten. Ruokalista toimii ravintolassa myös seurannan välineenä, kun arvioidaan aterioiden hintaa ja ravintoainesisältöä. Huolellisesti suunnitellun ruokalistan seurauksena ravintolan asiakkaat ovat tyytyväisiä, keittiöhenkilökunta motivoitunutta ja johto tyytyväinen. Ruokalista on tärkeä ra-

vintolan keittiön maineen luojana sekä tiedottamisen ja vuorovaikutuksen välineenä ravintolan henkilökunnan ja asiakkaiden välillä. Ruokalistasuunnittelun perustavoitteena on tarjota herkullista, täysipainoista ja ruokahalua herättävää ruokaa sitä nauttiville ryhmille. Käytössä oleva budjetti ja keittiön kapasiteetti asettavat rajansa ruoan suunnittelulle.

Suunniteltaessa ravintolan ruokalistoja on listojen monipuolisuuden ja tasokkuuden lisäksi kiinnitettävä huomiota myös niiden kannattavuuteen. Listoilla olevien ruokien kannattavuus tulisivat selvittää ennen myynnin aloittamista. Käytännössä on mahdollista hinnoitella kaikki eri tuotteet samalla myyntikatteella, mutta menekkituotteiden myyntikatteesta on pyrittävä saamaan hyvä. Painottamalla myyntiä hyväkatteisiin tuotteisiin voidaan kokonaiskatetta mahdollisesti parantaa. Tällöin on arvioitava myös asiakkaan kokema hinta-laatusuhde, jotta yli- tai alihinnoittelulta vältytään.

9.2 Ruokalistasuunnittelun toteutus ja vaiheet Huviretkessä

Tehtävänäni oli ideoida lautastarjoiluna toteutettavat kokouslounas- ja päivällismenut sekä muiden kokousmenujen sisällöt ehdotelma-asteelle, joista ne viedään eteenpäin. Työlleni oli selkeä kohderyhmä, jonka otin huomioon ruokalistoja suunniteltaessa. Päätin suorittaa kokousasiakkaille asiakaskyselyn, jonka tavoitteena oli muun muassa saada selville, millaisista ruoista kokousasiakkaat pitävät ja minkälaisia ruokia he haluaisivat ostaa ravintolasta. Menetelmänä kysely sopi hyvin tuotekehityksen avuksi, jolloin tuotteita voitiin kehittää enemmän asiakasryhmien mukaisiksi.

Aloitin työni tutustumalla Ravintola Huviretkeen, sen keittiöpäällikköön Kalevi Lottaan ja keittiön resursseihin sekä kapasiteettiin. Kävin työn toimeksiantajan kanssa läpi myös sen hetkistä ravintolan tarjontaa ja keskustelimme eri vaihtoehtojen mahdollisuuksista. Päädyin tulokseen, että Huviretkessä tarjottavan ruoan täytyy olla nopeaa ja yksinkertaista valmistaa, mutta maun ja ulkonäön tulee miellyttää asiakasta. Nopea ja yksinkertainen valmistustapa oli suositeltavaa, sillä ruokailijamäärät olivat suuret, kylmäsäilytystilat pienet ja henkilökuntaa keittiössä oli vähän tilanteesta vaihdellen. Ravintola Huviretkessä käytetään myös puolivalmisteita ja valmiita aterian osia, joten työntekijöitä tarvitaan vähemmän kuin keittiössä, jossa ruoanvalmistus aloitetaan kä-

sittelemättömistä raaka-aineista. Ruoan täytyi myös soveltua Huviretken ilmapiiriin, joka tuli ottaa huomioon myös ruoan esillepanossa.

Laadimme aluksi aikataulun kuinka halusimme suunnittelutyön edistyvän. Opinnäytetyöni kehitettävän osion toimeksiantaja toivoi olevan valmis viimeistään syksyyn 2008 mennessä. Työni tekoa hidastivat jonkin verran kevään aikana suoritettavat Hotelli Cumuluksen ja Ravintola Huviretken mittavat saneeraustyöt, jotka kuitenkin etenivät aikataulun mukaisesti.

Huviretken kokous lounas- ja päivällislistalle suunniteltavien ruokien raaka-aineiden tuli sisältyä sen hetkisen à la carte -listan (liite 13) raaka-ainelistaukseen, jotta ylimääräisiin tavarantilauksiin ei tarvinnut ryhtyä. Menut olivat myös valmiiksi etukäteen hinnoiteltuja, joka toi myös rajoitteita valmistuksessa käytettäviin raaka-aineisiin ja tavoiteltavaa katetuottoa ei välttämättä ollut helppo saada toteutumaan. Tuotteen myyntihinta ravintola-alalla määräytyy yleisesti laskemalla valmistuksesta tulevat raaka-ainekustannukset sekä muuttuvista – ja kiinteistä kustannuksista aiheutuvat kulut sekä voittotavoitteen suuruudesta. Tehtävänä olikin etsiä kirjoista ja lehdistä sopivia reseptejä ja raaka-aineita, jotka sopivat määrättyyn katteeseen. Reseptit tein Catherine ohjelmalla, jota hyödynsin myös katelaskennassa.

Ideointivaiheen lopuksi valitsin mielestäni parhaiten Huviretkeen soveltuvat annosideat, jotka kokosin ruokalistaehdotukseen ja esittelin keittiöpäällikölle. Keskusteluiden ja kommenttien jälkeen karsin käyttökelvottomat ohjeet pois ja mietin mitä muokattaville ohjeille pitäisi tehdä. Ruokalistasuunnittelussa pyrin huomioimaan myös kevyemmät kasvisruokavaihtoehdot, mutta ravintolan oma kokemus osoittaa, että niillä ei käytännössä kuitenkaan ole suurta kysyntää tai menekkiä. Sain kuitenkin tuolloin jo luvan viedä ideat esitutkimusvaiheeseen ja aloittaa kokeilut. Toimeksiantajan toivomuksesta valitsin annoksille valmiit perunalisäkkeet, vapaavalintaisten perunoiden sijasta. Lisäkkeet ja perunavaihtoehdot valitsin pääruoan värin ja annoksen kokonaisuuden ulkonäön perusteella. Vaihtoehtoja lounaan ja päivällisen välillä oli hyvä olla paljon, koska asiakkaat saattavat syödä joissain tapauksissa ravintolassa useana päivänä peräkkäin.

Ensimmäinen ruokien kokeiluprojekti Huviretken keittiössä käynnistyi kesällä 2008. Valmistin ehdotelmaan suunnitelmani annokset, jotka Kalevi Lotta tarkasteli ja mais-

toi, sekä kertoi niistä muutoskehotukset. Samalla hän päätti mitkä ohjeista tipahtivat pois ja mitkä pääsivät vielä jatkokehittelyyn. Sain häneltä myös hiukan vinkkejä, miten ruokia voisi parantaa.

Esitutkimusvaiheen varsinainen tuotekehitys tapahtui yrityksessä ja lopputuloksena kokeilemani ruoat maistuiivat ja näyttivät hyvältä. Sain koottua päivälliselle uusia alkuruokia kolme, pääruokia kuusi ja jälkiruokia kolme. Lounaslistalle kokosin kuusi uutta pääruokaa ja neljä jälkiruokaa. Kuvasin ruoat itse 15–16.5.2008 sekä loput päivällisen ruoista 18.8.2008. Käytin kuvatessa pohjalla valkoista lautasta, jotta ruokien omat värit tulivat paremmin esille. Kuvat onnistuivat hyvin ja niistä näkyy mitä ruoat sisältävät. Käytännön osuus työstä oli siis valmis, jonka jälkeen aloin kirjoittaa Huviretkessä käytössä olevalla Cathrine-ohjelmalla annoskortteja ja laskemaan lopullisia katteita. Käytin yhteen annokseen perustuvaa suurentamistapaa, jossa kaikki raaka-ainemäärät ilmoitetaan yhtä annosta kohden. Siirsin annoksista otetut kuvat koneelle ja otin kuvista värikopiot. Tein jokaiseen kuvaan tuoteselosteen, mitä kukin lautasella oleva annos sisältää.

10 KOKOUSLISTOJEN RUOKIEN KOKEILUT

Kokouslounas- ja päivällislistat oli suunniteltu erityisesti yritysten ja lähiseudun kokousasiakkaille. Ruokalistoille ehdottamieni ruokien kokeilut ja ideat onnistuivat mielestäni hyvin. Jouduin kokonaisuutena melko vähän jatko kehittämään tai kokeilemaan suunnittelemani annoksia. Ne soveltuivat Huviretken ravintolapäällikkö Marika Putkosen ja keittiömestari Kalevi Lotan mielestä pienin muutoksin tuleviksi uusille kokouslistoille. Heidän kommenttien pohjalta annokseen tehtiin tarvittaessa muutoksia muun muassa raaka-ainevalintoihin. Esimerkiksi naudanlihaa en voinut käyttää aterioissa ollenkaan, koska se oli raaka-aineena aivan liian kallista. Heillä oli hyviä havaintoja annoksista ja kaikki muutokset olivat järkeviä.

10.1 Päivällislista

10.1.1 Päivällisen alkuruoat

Kehittelin Huviretkeen kaksi uutta alkupalaa päivällislistalle. Vihreä salaatti on ollut kestosuosikki, sillä se sopii lähes kaikkien ruokien lisäkkeeksi ja se saikin jäädä sellaisenaan aiemmalta listalta uudelle listalle. Päivällisen alkuruokaohjeet ovat liitteessä 7.

Vaihtoehto 1

Valmistin timjamisen herkkusienikeiton käyttämällä Huviretken vaaleaa kastikepohjaa, kermaa, silputtua timjamia, sipulia, herkkusienisäilykkeitä ja pekonia. Aluksi keitto oli paksua ja liian suolaista. Ohjeeksi sain Kalevi Lotalta seuraavalla kerralla lisätä keittoon vettä ja kermaa antamaan väriä, vähemmän suolaa ja laittaa pippuria. Lopulta keiton maku oli hyvä ja sain haluamani lopputuloksen, jonka annoksessa kruunasin hienoksi hakatulla persiljalla.

Vaihtoehto 2

Idea bataatti-perunasosekeittoon lähti Huviretken vanhalta listalta, jossa oli ollut käytössä bataattikeitto. Päätin yhdistää bataattisoseen perunasoseen kanssa ja lisäsin kermaa, vettä, kasvisfondia vähin erin survokseen samalla sähkövatkaimella tehokkaasti sekoittaen. Vatkasin soseen kuohkeaksi ja maustoin suolalla ja pippurilla. Koristelin valmiin annoksen ruohosipulilla. Sosekeitto oli maistuvaa, hyvän koosteininen ja värikäs, eikä sitä tarvinnut tämän jälkeen lisää kehittää tai kokeilla uudestaan.

Vaihtoehto 3

Valmistin kevyen tomaatti-mozzarella-alkuruokasalaatin asettamalla lautasen keskelle amerikansalaatin, salaatin keskelle mustia oliiveja ja päälle pestokastiketta. Salaatin sivuille asettelin tomaattilohkot ja mozzarella juustoviipaleita. Salaatti oli suhteellisen helppo asetella ja mieluisan näköinen, joten se soveltui heti alkuruoaksi.

Vaihtoehto 4

Alkuruoka ehdotelmieni kuuluu lisäksi niin sanottu punainen lohikeitto, jonka lähtökohdista oli käyttää Huviretken olemassa olevaa lohikeitto pohjaa. Lisäsin joukkoon kuutioituneet lohifilepalat ja fenkolia sekä tomaattipyreetä ja valkosipulimurskaa. Val-

miin annoksen kruunasi hienonnettu tilli. Alkuruokana lohikeitto olisi ollut hieman liian täyttävä, joten jätin idean pelkkään kokeiluun. Ehdotin keiton tarjoamista myös lounaan pääruokana, mutta ravintolan keittiömestari epäili keittoruoan käyttöönottoa listalle sen epävarman kysynnän vuoksi.

10.1.2 Päivällisen pääruoat

Suunnittelin päivälliselle kuusi uutta pääruokaa. Niistä kaksi olivat liharuokia, kolme kevyempää siipikarjaruokaa ja yksi kalaruoka. Päivällisen pääruokaohjeet ovat liitteessä 8.

Vaihtoehto 1

Pääruoaksi valmistin broilerin rintafileetä sinihomejuustokastikkeen, ranskanperunoiden ja paahdettujen kasvien kanssa. Ajatus oli hyvä, mutta jo ensimmäisessä kokeilussa huomasin kootun annoksen olevan yksipuolisen näköinen. Annoksen kaikki tuotteet olivat samanvärisiä ja kovin vaaleita. Seuraavalla kokeilukerralla väritykseltään vaalea kermanen sinihomejuustokastike korvautui Huviretken käyttämällä punaviinikastikkeella, jonka päälle lisäsin sinihomejuustomurua antamaan makua. Ranskanperunat olivat myös annoksen lisäkkeeksi liian tavallisen näköisiä, joten vaihdoin ne kermaperunoihin.

Vaihtoehto 2

Liharuoksi listalle olin suunnitellut tarjoavani porsaanlehtipihviä, yrttisen perunasoseen sekä pestoisten porkkanasuikaleiden ja herkkusienien kera. Keittiömestarilta tuli kuitenkin kommenttina, että lehtipihvi jäähtyy melko nopeasti ja muutoinkin annos on melko aikaa vievä valmistaa. Tämän jälkeen aloin miettiä jatkokehittelyä annoksesta ja päädyin kokeilemaan porsaannoisetteja, tavallisen perunasoseen ja pippurikastikkeen kera. Kasvislisäkettä kehittelin siten, että yhdistin herkkusienten ja porkkanakuutioiden joukkoon lisäksi punasipulia ja kurkkukuutioita. Nämä kaikki yhdistin ja sekoitin joukkoon öljyä sekä pestokastiketta.

Vaihtoehto 3

Päivälliselle suunnittelin tulevaksi yhden kalaruoan. Annokseksi olin miettinyt pariloitua lohta, smetana-uuniperunalla, piri-pirikastikkeella ja freesatuilla porkkanoilla. Annos oli jo sellaisenaan maettava ja hyvännäköinen, mutta päätin kokeilla annoksesta myös hieman erilaista korvaamalla piri-pirikastikkeen chilikastikkeella ja korvaamalla osan porkkanoiden määrystä paahdetuilla kesäkurpitsasuikaleilla. Ravintolapäällikön ja vuoropäällikön maistellessa ja vertaillen näitä kahta annosta päädyimme viimeimpään vaihtoehtoon. Chilikastike antoi lohelle vahvan maun ja se oli lisäksi aivan uusi yhdistelmä listalla.

Vaihtoehto 4

Aikomuksenani oli saada listalle toinenkin siipikarjaruoka broilerin lisäksi. Valitsin kehitettäväksi kalkkunanrintafileen ympärille muodostuvan annoksen. Kokeilin pariloitua kalkkunanfileetä, barbequekastiketta, röstiperunoita ja paahdettuja porkkanoita. Annos oli mielestäni hieman arkisen näköinen päivälliselle ja tahdoin parantaa annosta. Jatkokehittelyssä lisäsin annokseen barbequekastikkeen päälle raidan bearnaiskastiketta tuomaan ilmettä sekä mozzarellajuustoa kahden röstiperunan väliin. Annokseen tuli tällä tavoin enemmän näyttävyyttä sekä makua. Viimeistelin annoksen auringonkukanversolla. Keittiöhenkilökunta piti annoksestani ja se sai tulla mukaan uudelle listalle.

Vaihtoehto 5

Ravintolapäällikön kanssa keskusteltuani hän oli sitä mieltä, että listalle mahtuisi vielä kolmaskin siipikarjaruoka. Suunnittelin ja kokeilin tällä kertaa broilerinrintafileetä, kantarellikastikkeen ja paahdettujen kasvien kera. Annos oli hyvin yksinkertainen ja nopea valmistaa, mutta silti ruokaisa ja maettava. Annos ei Huviretken ravintolapäällikön mukaan tarvinnut jatkokehittelyä ja päättyi uudelle listalle keittiöpäällikkö Kalevi Lotan suostumuksella.

Vaihtoehto 6

Viimeisenä listalle muodostui vielä yksi liharuoka porsaanfileestä. Miettiessäni vielä annoksen toteutusta sain kuulla, että täytetty porsaanfilee olisi poistumassa Hotel Bonus Club-listalta ja raaka-aineita annokseen oli kuitenkin vielä paljon jäljellä. Täytetty porsaanfilee oli aiemminkin ollut Huviretken päivällislistalla ja se olisi myyntikatteel-

taan soveltuvainen myös säilymään päivällislistalla ja sain luvan jättää sen käyttöön. Se olikin yksi listan juhlavimmista ruoista. Porsaanfileen täytteinä oli vuohenjuustoa, kantarelleja ja sipulia. Lisäkkeenä tarjosin kermaperunoita ja paholaisenhilloa. Tiedossa oli tuolloin, että ravintolan á la carte -lista uudistuu maaliskuussa, jolloin myös lounas- ja päivällislistat kokevat uudistuksia ja kyseinen ruoka jää melko varmasti pois.

10.1.3 Päivällisen jälkiruoat

Kehitin päivällislistalle 3 uutta jälkiruokaa. Listalla säilytin marjapiirakan vaniljakastikkeella, koska se oli ollut asiakkaille mieleinen ja soveltuu hyvin kokouksiin kahvin kanssa nautittuna. Päivällisen jälkiruokaohjeet ovat liitteessä 9.

Suunnittelin ruokalistalle jälkiruoan, jossa lisäsin annosmaljassa vaniljajäätelöpallon päälle persikkakuutioita ja suklaakastiketta. Annos oli mukavan värikäs ja hyvänmakuinen sekä nopea valmistaa. Annos saikin sellaisenaan ravintolapäällikön mielipiteen vahvistamana tulla uuden päivällislistan jälkiruokavaihtoehtoihin.

Huviretken kesälistalla oli mukana jälkiruokana amerikanpannaria, vaahterasiirappia ja kermavaahtoa. Kysyin mahdollisuutta tämän ottamiseen myös kokousasiakkaiden ruokalistan jälkiruokaksi. Laskin kustannuskatteen ja tämä oli mahdollista. Lisäsin loppuvaiheessa annokseen vielä hieman mansikkakastiketta.

Käytin Huviretken valmista trooppista pakaste hedelmäsekoitusta, jonka päälle lisäsin kinuskikastiketta. Jälkiruoka oli nopea ja helppo valmistaa ja hyväksyttiin sellaisenaan ruokalistalle.

10.2 Lounaslista

Lounaslistalle kehittyi 6 uutta pääruoka-annosta, joiden sisällön esittelen seuraavassa kappaleessa.

Vaihtoehto 1

Suunnittelin listalle tulevaksi yhden kalaruoan. Ajatuksena oli tarjota pariloidun lohi-

medaljongin kanssa kermaista tillikastiketta ja pariisinperunoita. Kasvislisäkkeenä annoksessa käytin vihreää salaattia, kurkkukuutioita ja sinappista salaatinkastiketta. Valmiiseen annokseen lisäsin kermaisen tillikastikkeen päälle vielä tuoretta hienonnettua tilliä. Lounaan pääruokaohjeet ovat liitteessä 10.

Vaihtoehto 2

Lounaslistalle suunnittelin tulevaksi päivällislistan tavoin kolme siipikarjaruokaa. Ensimmäisenä lounaalle tulevana annoksena kokeilin pariloitua kalkkunanrintafileetä, pestokastikkeella maustetun riisin, paahdettujen porkkanakuutioiden ja punaviinikastikkeen kera. Annos oli tavoitteiden mukainen, sillä se on maistuva sekä uudenlainen kokousannos, joka on useammallekin asiakkaalle samanaikaisesti nopea toteuttaa.

Vaihtoehto 3

Suunnittelin listalle tulevaksi myös porsaanleikkeen. Ensimmäiseksi olin suunnitellut tekeväni wieninleikkeen, josta tein myös kokeiluannoksen. Keittiöpäällikkö totesi idean olevan vanha ja epäili sen soveltuvuutta kokousasiakkaiden mieleen. Jatkoin kuitenkin annoksen kehittelemistä porsaanleikkeen ympärille. Päätin koostaa annoksen, jossa oli paistettu porsaanleike pippurikastikkeen, röstiperunoiden ja paahdettujen kasvisten kanssa. Annos oli keittiöhenkilökunnan mielestä hyvä, koska se oli nopea kasata ja koota lautaselle.

Vaihtoehto 4

Seuraavaksi kokeilin hieman kevyempää vaihtoehtoa kalkkunasta. Kalkkunasalaatin kohdalla aloin miettiä, voisiko se olla lämmin-kylmäsalaatti. Seuraavaksi pohdin, mitkä raaka-aineista voisivat olla lämpimiä. Päädyimme yhdessä keittiöpäällikön kanssa siihen, että teemme jäävuorisalaatista ja tomaattirenkaista lautasen pohjalle pedin. Esikeitetyn riisin lämmitin mikrossa ja sekoitin sen joukkoon tomaattipyreetä, pitkiksi kuutioiksi leikatun kurkun ja viipaleiksi leikatun persikan. Pariloidun kypsän kalkkunanfileen paloittelin neljään osaan salaatin ja riisin päälle. Asettelin lisäksi maustamatonta jogurttia erikseen tarjolle pieneen kippoon. Annoksesta tuli hyvä, vaikka ajatus siitä syntyi ja kehittyi kokeiluhetkellä.

Vaihtoehto 5

Kolmanneksi siipikarjaruoaksi olin kehitellyt ideaa rosepippuribroilerista, jossa pariloidun broilerifileen kanssa tarjolla on smetana-uuniperuna ja pippurikastiketta, jonka päälle on ripoteltu rosepippureita. Kasvislisäkkeenä oli vihreää salaattia ja cantaloupe-meloni viipaleita.

Vaihtoehto 6

Viimeisenä kokeiluna tein listalle tulleen liharuoan, jossa käytin jauhelihapihviä, kantarellikastiketta ja röstiperunoita. Kasvislisäkkeenä oli jäävuorisalaattia, kurkkukuutioita ja puolitettuja kirsikkatomaatteja. Annos ei saanut suuria kehuja, mutta ei myöskään negatiivista palautetta.

10.2.1 Lounaan jälkiruoat

Suunnittelin lounaalle neljä uutta jälkiruokaa. Listalla säilyi jo aiemmin olleet ohukaiset, mansikkahillolla ja kermavaahdolla. Lounaan jälkiruokaohjeet ovat liitteessä 11.

Vaihtoehto 1

Suunnittelin lounaalle valmistukseen ensin mansikkakääretortun, joka olisi voitu valmistaa etukäteen asiakkaille. Kääretorttu olisi vienyt kuitenkin liikaa aikaa ja käärimisvaiheen laatu ei olisi aina välttämättä ollut tasalaatuinen. Tämän vuoksi jatkoin idean kehittelyä, jotta jälkiruoka olisi nopeampi toteuttaa. Kehittelin kääretorttupohjasta mansikkakermaleivoksen. Levitin mehulla kostutetun ja jäähtyneen torttulevyn päälle mansikkahilloa. Leikkasin tortun sopiviksi paloiksi, asettelin torttupalan keskelle vadelmia ja pursotin reunoille kermavaahtoa. Torttulevyn voi valmistaa kokousta edeltävänä iltana ja muutoin jälkiruoan valmistaminen on helppoa ja nopeaa.

Vaihtoehto 2

Ideana oli tarjota kokousasiakkaille kevyttä hedelmäsalaattia jäätelöpallon kera. Käytin annokseen Huviretken valmista trooppista pakaste hedelmäsekoitusta, jonka päälle lisäsin vaniljajäätelöpallon. Jälkiruoka on nopea valmistaa ja hyväksyttiin sellaisenaan ruokalistalle.

Vaihtoehto 3

Heti alusta lähtien oli mielessäni tarjota jälkiruokana kiisseliä ja kermavaahtoa. Pääraaka-aineeksi valikoituivat pakastevadelmat. Sekoitin kattilassa karpalomehun, veden, maizena marja- ja hedelmätärkkelyksen ja sokerin. Kuumensin koko ajan sekoittaen, kunnes kiisselipohja muututtua sakeammaksi lisäsin joukkoon myös jäiset pakastevadelmat. Kaadoin kiisselin tarjoiluastiaan, annoin jäähtyä ja tarjosin lisänä kermavaahtoa. Kiisseli oli kertakokeilulla soveltuva Huviretken käyttöön ja se saikin tulla lounaslistalle.

Vaihtoehto 4

Päätin tarjota sekä lounas- ja päivällislistalla kokousasiakkaille jälkiruokavaihtoehtona jäätelöpallon jollakin lisukkeella. Lounaalle kokeilin tehdä jäätelöstä pallon jälkiruokamaljaan, jonka päälle lisäsin mustikkasiirappia sekä koristeeksi mintunlehden. Jälkiruoka-annos oli raikkaanmakuinen sekä nopea ja helppo valmistaa, ja se sai ravintolapäälliköltä hyväksynnän tulla uudelle listalle.

10.3 Kannattavuus

Kannattavuus on yritystoiminnan keskeinen tavoite. Vain kannattava yritys pystyy kasvamaan, uudistumaan, kehittymään ja varmistamaan henkilökuntansa työpaikat. (Määttä ym. 2004, 191.)

Ravintolan jokapäiväinen toiminta vaikuttaa kannattavuuteen. Muun muassa raaka-aineiden taloudellinen käsittely, hinnoittelun periaatteiden hallinta ja oikea ruokaohjeiden koon muuntaminen auttavat parantamaan koko yrityksen kannattavuutta.

Valittaessa ruokalajeja ruokalistalle tulee pitää mielessä eri kustannustekijöiden vaikutus kokonaiskustannuksiin. Tällöin kiinnitetään erityisesti huomiota raaka-ainekustannuksiin ja työkustannuksiin. Energia-, jätehuolto- ja kuljetuskustannukset nousevat merkittäviksi silloin, jos raaka-aineet ovat puolivalmisteita. Ruokalaji, jonka raaka-ainekustannukset ovat alhaiset, saattaa olla työkustannuksiltaan kallis, jos sen ainesosat vaativat paljon esikäsittelytyötä. Puolivalmisteita käyttämällä ravintolan ei tarvitse tehdä aikaavieviä esikäsittelyvaiheita, koska ne tehdään teollisuudessa tai muulla alihankkijalla. Työn hinta sisältyy kuitenkin raaka-ainehintaan, jolloin keittiös-

sä kannattaa laskea kustannukset sille, tuleeko työ halvemmaksi itse tehtynä vai ostettuna muualta. (Lampi ym. 2001, 112.)

Vuorenmaan ja Peltolan mukaan (2006, 49 - 51) ravintolakeittiön kannattavuuden kannalta raaka-aineiden hintojen seuraaminen ja vertailu on tärkeää, jotta löydetään edullisimmat tuotevaihtoehdot kussakin tuotekategoriassa. Nykyään tavallisimpia raaka-aineita on saatavilla useilta eri tavarantoimittajilta ja erikokoisissa pakkauksissa. Käyttöön parhaiten soveltuvan vaihtoehdon löytämiseksi on laskettava tuotteen kilotai litrahinta, jotta erikokoisten pakkausten hintojen vertailu keskenään on mahdollista. Ostopäätöstä ennen on laskettava myös, kuinka paljon esimerkiksi tukusta tilattu määrä jotakin raaka-ainetta tulee ravintolalle maksamaan.

Ruoka-annos koostetaan yksittäisistä raaka-aineista ja niitä tarvitaan ruoka-ohjeessa annetut määrät. Ruoka-annosten kustannuksia selvitettäessä on laskettava, paljonko ohjeessa tarvittava määrä jotakin raaka-ainetta maksaa. Määrän laskemiseksi on tiedettävä kyseisen tuotteen kilo- tai litrahinta. Useimpia raaka-aineita on esikäsiteltävä ennen kuin niistä voidaan valmistaa asiakkaalle tarjottava annos. Esimerkiksi lihasta poistetaan palasta riippuen kalvot, luut, nahka ja ylimääräinen rasva. Vihanneksista poistetaan kannat, mahdollisesti kuoret ja siemenet. Kalat suomustetaan, perataan ja leikataan fileiksi. Poistettavan ja jäljelle jäävän osan laskemisessa käytetään seuraavia käsitteitä: Ostopaino on puhdistamattoman raaka-aineen paino ostettaessa. Painohäviö on raaka-aineesta puhdistuksen tai perkauksen yhteydessä poistetun osan paino ja käyttöpaino on raaka-aineen paino puhdistuksen ja perkauksen jälkeen. Tästä voimme laskea, että ostopaino = painohäviö + käyttöpaino ja käyttöpaino = ostopaino – painohäviö. Painohäviö ilmaistaan prosentteina raaka-aineen ostopainosta ja painohäviöprosentit ovat erilaiset eri raaka-aineilla. (Vuorenmaa & Peltola 2006, 85).

Ravintolan annoskortti on ruoka-annoksen hintatiedot ja työohjeet sisältävä ruokaohjekortti. Annoskorttien käyttäminen on ravintolassa hyödyllinen apuväline erilaisten ruoka-annosten ja ateriakokonaisuuksien raaka-ainekustannusten seurannassa ja myyntihinnan määrittelyssä, valmistusmäärien suunnittelussa, raaka-aineiden hankinnassa ja ruokien valmistuksessa. Samalla ne auttavat ruoan laatutavoitteiden toteuttamisessa ja seurannassa. Myös annoksen myyntihinnan ja katteet voidaan laskea annoskorttia käyttämällä. Nykyisin laskeminen hoidetaan pääasiassa erilaisilla tietoko-

neohjelmilla. Annoskortit tehdään aina yhdelle annokselle, jos mahdollista ja siihen lasketaan mukaan myös kaikki lisäkkeet. Annoskortteihin liitetään myös valmistusohjeet sekä valokuva annoksesta. Periaatteena on, että annokset valmistetaan eri valmistuskerroilla aina samalla tavoin. Annoskorttien on oltava keittiössä kaikkien käytettävissä tai tietokoneelta tulostettavissa. (Määttä ym. 2004, 64.)

Myyntikate on keskeinen käsite ravintolan toiminnan taloudellisen kannattavuuden seurannassa. Myyntikatteella tarkoitetaan ravintolalle sen myymistä tuotteista jäävää rahasummaa, josta on vähennetty tuotteen valmistamisesta aiheutuneet raaka-ainekustannukset. Myyntikate on mahdollista laskea niin yksittäisen annoksen, tuoteryhmien kuin jonkin tietyn ajanjakson myynnin osalta. Ravintolan kannattavuutta voidaan näin seurata kokonaisuutena tai yksittäisten tuotteiden tai tuoteryhmien suhteen. Myyntikate ilmoitetaan vertailun mahdollistamiseksi sekä euroina että prosentteina.

Ravintolan on huolehdittava myyntikatteellaan kaikista yrityksen toiminnasta aiheutuvista kustannuksista, joita ovat muun muassa palkat, sähkölaskut, liiketilan vuokra ja mainonnan kustannukset. Yritys on tehnyt voittoa, jos kulujen jälkeen yrityksen tulos on edelleen positiivinen. Voitoista yritys maksaa veroa ja voitoista jäävää tulosta se voi käyttää esimerkiksi investointeihin. Myyntikate lasketaan aina arvonlisäverottomista hinnoista. Myyntikate eli katetuotto saadaan vähentämällä arvonlisäverottomasta myynnistä verottomat raaka-ainekustannukset. (Vuorenmaa & Peltola 2006, 108).

10.3.1 Katelaskenta

Vuorenmaan ym. (2006, 108) mukaan myyntikate on keskeinen käsite ravintolan toiminnan taloudellisen kannattavuuden seurannassa. Myyntikatteella tarkoitetaan ravintolalle sen myymistä tuotteista jäävää rahasummaa, josta on vähennetty tuotteen valmistamisesta aiheutuneet raaka-ainekustannukset. Myyntikate on mahdollista laskea niin yksittäisen annoksen, tuoteryhmien kuin jonkin tietyn ajanjakson myynnin osalta. Ravintolan kannattavuutta voidaan näin seurata kokonaisuutena tai yksittäisten tuotteiden tai tuoteryhmien suhteen. Myyntikate ilmoitetaan vertailun mahdollistamiseksi sekä euroina että prosentteina.

Ravintolan on huolehdittava myyntikatteellaan kaikista yrityksen toiminnasta aiheutuvista kustannuksista, joita ovat muun muassa palkat, sähkölaskut, liiketilan vuokra ja mainonnan kustannukset. Yritys on tehnyt voittoa, jos kulujen jälkeen yrityksen tulos on edelleen positiivinen. Voitoista yritys maksaa veroa ja voitoista jäävää tulosta se voi käyttää esimerkiksi investointeihin. Myyntikate lasketaan aina arvonlisäverottomista hinnoista. Myyntikate eli katetuotto saadaan vähentämällä arvonlisäverottomasta myynnistä verottomat raaka-ainekustannukset. (Vuorenmaa & Peltola 2006, 108).

10.3.2 Cathrine ravintolajärjestelmä katteiden laskennassa

Ravintola Huviretkessä on käytössä ravitsemusalalle suunniteltu myynti-, kate- ja varastoseurantajärjestelmä Cathrine. Järjestelmä huolehtii ravintolan myynnin- ja varastoseurannasta. (Finnposs 2009).

Seuraava luku perustuu Kassamagneetti Oy:n Internet-julkaisuun (2009) Cathrine taustajärjestelmästä ja sen ominaisuuksista. Cathrine on suunniteltu tuottamaan yrityksen liiketoiminnasta informatiivista tietoa. Ravintolapäällikön ei tarvitse käyttää aikaa laskutoimituksiin, sillä haluttu tieto myynnistä ja katteista on saatavilla raportointijärjestelmän kautta. Seurannan helpottuminen antaa mahdollisuuden kehittää ja nostaa myyntiä.

Cathrine laskee toteutuneen todellisen katetuoton ja tavoitekatteet myyntituotteittain sekä ryhmittäin. Toteutunut kateprosentti lasketaan raaka-ainekäytöstä, arvonlisävero huomioiden. Kate on nähtävillä prosenteissa tuoteryhmittäin ja yhteensä. Cathrine sisältää myös optimihinnoittelun työkalun, josta voit tarkastella tuotteiden hinnoittelua ja katelaskentaa. Toiminto on tarkoitettu avuksi, kun lasketaan millä hinnalla tuotetta olisi kannattavinta myydä, tai miten ostohinnan tai menekien muuttuminen muuttaa tuotteen katetta. Katteen laskenta tapahtuu tuotteen menneen myynnin perusteella. Reaaliaikainen varastonvalvonta pienentää yrityksen hävikkiä sekä antaa mahdollisuuden reagoida riittävän ajoissa, mikäli katetavoitteet jäävät odotetusta. Cathrinen avulla varaston hoitaminen sujuu nopeasti, ja jos tavaraa puuttuu, se huomataan heti.

Jos ruokakatetta halutaan nostaa, Cathrine tarjoaa mahdollisuuden puolivalmisteiden ja reseptien seurantaan. Puolivalmisteet ovat varaston raaka-aineista koottavia valmis-

teita, joita seurataan itsenäisesti. Kun puolivalmisteita valmistetaan, sen sisältämät tavarat häviävät varastosta ja varastoon ilmestyy puolivalmistetta sovittu määrä. Järjestelmään voidaan lisätä, muuttaa ja poistaa reseptejä ja myyntituotteita. Resepti- ja myyntituotetiedot ovat kaikille toimipisteille yhteisiä. Näiden kuuluminen toimipisteen valikoimaan voidaan kuitenkin määrittää toimipistekohtaisesti. Reseptejä voi liittää myös osaksi myyntituotteita. Valmistusohjeisiin voi kirjoittaa tuotteen valmistukseen liittyvät yksityiskohdat, sekä tuotteeseen voi asettaa valokuvan.

10.3.3 Kannattavuusvaatimukset ja niiden toteutuminen

Tein kaikki annoskortit Huviretken Catherine ohjelmistolla yhdelle annokselle. Huviretken kokous lounas- ja päivällislistojen suunnitteluun olivat annettu tarkat budjetit ja ne oli ennakkohinnoiteltu. Minun ei tarvinnut käyttää annoskortteja myyntihinnan laskemiseen, koska yrityksen johto oli jo tehnyt menujen hinnoittelun valmiiksi. Näitä apuna käyttäen pystyin laskemaan raaka-aineiden ostohinnat. Etukäteen valmiiksi hinnoiteltu menu tuo rajoitteita valmistuksessa käytettäviin raaka-aineisiin ja tavoiteltava 75 prosentin katetuotto ei välttämättä toteudu. Saaduilla myyntituotoilla on kulut pystyttävä ainakin pitkällä tähtäimellä kattamaan.

Asiakkaiden lounasmenun hinnaksi oli määritetty 16 euroa ja päivällismenun hinnaksi 18 euroa, joista lähdin laskemaan katteita sekä miettimään, mitkä olisivat kustannuksiltaan parhaita menuyhdistelmiä. Lounaan ja pääruoan annokseen sisältyivät lisäksi ruokajuomana jäävesi, talonleipä ja levite sekä 22 prosentin suuruinen arvonlisävero. Lounaan ja päivällisen hinnat määräytyivät lämpimän ruokalajin mukaan. Tällöin asiakas voi hinnan muuttumatta valita alkuruoan-, pää- ja jälkiruoan hyvänsä.

Syöttämällä raaka-aineet ja annoksen myyntihinnan Cathrine ravintolajärjestelmään, sain laskettua lounas ja päivällismenusta ravintolalle jäävän myyntikatteen. Myyntihinta määräytyy yleisesti ravintola-alalla laskemalla valmistuksesta tulevat raaka-ainekustannukset sekä muuttuvista ja kiinteistä kustannuksista aiheutuvat kulut sekä voittotavoitteen suuruudesta. Tehtävänä olikin etsiä sopivia reseptejä ja raaka-aineita, jotka sopivat määrättyyn katteeseen. Kaikki aluksi ehdottomani ruoat eivät olleet kannattavia toteuttaa lounaalla. Näiden ruokien annoskohtaiset kustannukset olivat liian korkeat, jotta kannattavuus olisi ollut tutkimuksessa asetettujen tavoitteiden mukainen.

Esimerkiksi naudanlihasta en voinut valmistaa lainkaan annoksia, sillä raaka-ainehinnat olivat niin korkeat, ettei ruoista olisi saanut tarvittavaa katetta. Katelaskennan avulla laskin suuntaa-antavan kustannuslaskelman. Alustavien kustannusten laskeminen ehdotelmien ruoista oli toimeksiantajalle riittävää, eikä kokeiluja kustannus- ja raaka-ainehukan syntymisen vuoksi menuista tehty.

Ruokalajien annosten raaka-ainehinnat selviävät annoskorteista sekä seuraavista kate-laskelmista, joissa vertasin ravintolalle kustannuksiltaan edullisinta sekä kalleinta lounas- ja päivällismenua. Myyntikate ilmoittaa, paljonko annos tuottaa voittoa, kun sen myyntihinnasta on poistettu raaka-ainehinta. Koko työprosessin ajan pidin tärkeänä pysyä katetavoitteessa, joka oli 75 prosenttia. Ruoat onnistuivat siis myös Huviretken tarpeita ajatellen, mutta ravintolapäällikkö ilmoitti nostavansa molempien listojen myyntihintoja eurolla, juuri ennen ruokalistojen käyttöönottoa ja markkinointia. Perusteluina muutokselle hän ilmoitti raaka-ainehintojen nousun. Seuraavissa kerron kuitenkin, mitkä olivat minun ennen hintamuutosta laskemani katehinnat ja kateprosentit.

Laskin verottomista raaka-ainehinnoista alv-laskurin avulla paljonko hinnat ovat sisältäessään veron ja mikä on syntyvän arvonlisäveron määrä. Alla olevasta taulukosta käy ilmi, että lounaan myyntihinnat ilman arvonlisäveroa vaihtelivat 3,32 euron ja 3,74 euron välillä.

Vaihtoehto 1: Kalkkunan rintafilee, pestoriisiä ja punaviinikastike

Jälkiruoka	Verollinen Ra-kustannus €	Veroton Ra-kustannus €	ALV	Kate €	Kate %
Mansikkakermaleivos	4,36	3,73 €	0,63	9,39	72
Hedelmäsalaatti	4,37	3,74	0,63	9,39	71,5
Vadelmakiisseli	3,84	3,28	0,56	9,37	75
Ohukaiset	4,06	3,47	0,59	9,64	73,55
Jäätelöä ja mustik- kasiirappia	3,88	3,32	0,56	9,79	74,7

Vaihtoehto 2: Kevyt kalkkunasalaatti

Jälkiruoka	Verollinen Ra-kustannus €	Veroton Ra-kustannus €	ALV	Kate €	Kate %
Mansikkakermaleivos	3,93	3,36	0,57	9,75	74,38
Hedelmäsalaatti	3,94	3,37	0,57	9,74	74,31
Vadelmakiisseli	3,42	2,92	0,50	10,19	77,74
Ohukaiset	3,64	3,11	0,53	10	76,29
Jäätelöä ja mustik- kasiirappia	3,46	2,96	0,50	10,15	77,43

Vaihtoehto 3: Rosepippuribroiler, uuniperuna smetanalla ja pippurikastike

Jälkiruoka	Verollinen Ra-kustannus €	Veroton Ra-kustannus €	ALV	Kate €	Kate %
Mansikkakermaleivos	3,37	2,88	0,49	10,23	78,04
Hedelmäsalaatti	3,38	2,89	0,49	10,22	78
Vadelmakiisseli	2,86	2,44	0,42	10,67	81,4
Ohukaiset	3,08	2,63	0,45	10,48	80
Jäätelöä ja mustik- kasiirappia	2,9	2,48	0,42	10,63	81,09

Vaihtoehto 4: Lohimedaljonki, pariisinperunat ja tillikastike

Jälkiruoka	Verollinen Ra-kustannus €	Veroton Ra-kustannus €	ALV	Kate €	Kate %
Mansikkakermaleivos	3,76	3,21	0,55	9,9	75,5
Hedelmäsalaatti	3,77	3,22	0,55	9,89	75,45
Vadelmakiisseli	3,25	2,78	0,47	10,33	78,81
Ohukaiset	3,47	2,97	0,50	10,14	77,35
Jäätelöä ja mustik- kasiirappia	3,29	2,81	0,48	10,3	78,58

Vaihtoehto 5: Jauhelihapihvi, röstiperunat ja kanttarellikastike

Jälkiruoka	Verollinen Ra-kustannus €	Veroton Ra-kustannus €	ALV	Kate €	Kate %
Mansikkakermaleivos	3,55	3,03	0,52	10,08	76,90
Hedelmäsalaatti	3,56	3,04	0,52	10,07	76,82
Vadelmakiisseli	3,04	2,60	0,44	10,51	80,17
Ohukaiset	3,26	2,79	0,47	10,32	78,73
Jäätelöä ja mustik- kasiirappia	3,08	2,63	0,45	10,48	79,95

TAULUKKO 1. Lounaan ruokalajien katelaskenta jälkiruoilla.

Lounaan katelaskenta

Annosten tuottamisessa kustannusero ravintolalle voi olla siis 0,42 euroa. Tuottavin vaihtoehto ravintolalle olisi, jos asiakkaat valitsisivat lounaakseen vaihtoehdon, joka sisältää rosépippuribroilerin ja vadelmakiisselin. Tämä annos omasi pienimmän verottoman raaka-ainekustannuksen, joka oli vain 2,44 euroa. Annoksen myyntikatteeksi muodostui 81,40 %.

$$\text{Veroton myyntihinta €: } \frac{16 \text{ €}}{1,22} = 13,11 \text{ €}$$

$$\text{Myyntikate €: } 13,11 \text{ €} - 2,44 \text{ €} = 10,67 \text{ €}$$

$$\text{Raaka-ainekustannus prosentteina: } \frac{2,44 \text{ €} \cdot 1,22}{16 \text{ €}} \cdot 100 \% = 18,6 \%$$

$$100 \% - 18,6 \% = 81,4 \%$$

Tavoitemyyntikate: 75 %

$$\frac{81,40 - 75,00}{75,00} \cdot 100 \% = 8,53 \%$$

Toteutunut myyntikate tuottoisimmassa vaihtoehdossa oli 8,53 % tavoitemyyntikatetta parempi. Vähiten tuottavimmassa vaihtoehdossa tavoitemyyntikate jäi niukasti tavoitteesta.

Kalleimmaksi vaihtoehdoksi tulee, jos asiakkaat valitsevat kalkkunasalaatin ohukaisilla, koska tällöin annoksen verottomat raaka-ainekustannukset ovat 3,37 euroa.

$$\text{Veroton myyntihinta: } \frac{16 \text{ €}}{1,22} = 13,11 \text{ €}$$

$$\text{Myyntikate €: } 13,11 \text{ €} - 3,37 \text{ €} = 9,74 \text{ €}$$

$$\text{Raaka-ainekustannus prosentteina: } \frac{3,37 \text{ €} \cdot 1,22}{16 \text{ €}} \cdot 100 \% = 25,70 \%$$

$$\text{Myyntikateprosentti: } 100 \% - 25,70 \% = 74,3 \%$$

Päivällisen katelaskenta

Päivällisen verottomien raaka-ainekustannusten hinnat vaihtelivat 3,04 euron ja 4,86 euron välillä. Annosten tuottamisessa kustannusero ravintolalle voi olla siis jopa 1,82 euroa. Edullisin ja tuottavin ratkaisu ravintolalle olisi, mikäli kokousasiakkaat valitsivat alkuruoakseen tomaatti-mozzarellasalaatin, pääruoaksi kantarellibroilerin ja jälkiruoaksi vaniljajäätelöä, persikan ja vaniljajäätelön kera.

Kallein ateriavaihtoehto kustannusten puolesta on vihersalaatti, täytetty porsaanfile ja hedelmäsalaatti, joka ratkaisuna ei täyttänyt tavoiteltua 75 % kateprosenttia. Katetavoite annoksen kohdalla olikin vain 70 %. Annoksen myyntikate oli siitä huolimatta 6,7 % huonompi kuin tavoitekate, jonka vuoksi tämä yhdistelmä ei ollut kannattava. Tuote jäi myyntikatetavoitteesta, jonka vuoksi sitä olisi ollut syytä kehittää edelleen.

Ruokalaji	Verollinen Ra-kustannus €	Veroton Ra-kustannus €	ALV €	Kate €	Kate %
Bataatti-perunasose, sinihomejuustoinen broilerinrintafilee, marjapiirakkaa vaniljakastikkeella	4,62	3,95	0,67	12,83	69,89
Vihersalaatti, pippuriset porsaan noiseetit, hedelmäsalaatti	4,78	4,09	0,69	12,69	72,28

Bataatti- perunasosekeitto, BBQ-kalkkunaa, jäätelöä persikkaa ja suklaakastiketta	3,66	3,13	0,53	13,65	78,8
Tomaatti- mozzarellasalaatti, lohta chilikastik- keella, marjapiirak- ka	4,47	3,82	0,65	12,96	74,11
Tomaatti- mozzarellasalaatti, kanttarellibroileria, amerikanpannaria	3,56	3,04	0,52	13,74	79,4
Herkkusienikeitto, täytetty porsaanfilee, marjapiirakka	5,69	4,86	0,83	11,92	67,06

TAULUKKO 2. Päivällisen ruokalajien katelaskenta jälkiruoilla.

10.4 Tulokset ja vertailu vanhoihin listoihin

Kokouslounas- ja päivällislistat oli suunniteltu erityisesti yritysten ja lähiseudun kokousasiakkaita varten. Ruokalistojen tuli olla monipuolisia ja taloudellisesti kannattavia, ja listan ruokien tuli olla helposti valmistettavia. Ruokalistoilla käytettävien raaka-aineiden tuli myös löytyä sen hetkisen á la carte -listalla käytetyistä raaka-aineista.

Ruokalistalle suunnittelemani ruoat olivat monipuolisia, helposti ja nopeasti valmistettavia suomalaisia ruokia. Asiakasmäärän vaihdella reseptit on yksinkertaista suurentaa Huviretken Cathrine -tietojärjestelmää apuna käyttäen. Suunnitellut ruokalistat ja niihin laatimani ruokaohjeet hyödynsivät Ravintola Huviretken kokousasiakkaiden uusien ruokapalvelujen toteuttamista. Opinnäytetyön tuotekehityksenä kokousasiakkaille valmistuivat etukäteen tilattavat lounas- ja päivällismenut, sekä otsikkotasolla olevat ehdotelmat iltapalalistasta, joulumenusta, arki kokousbuffeesta sekä joulubuffeesta. Suunnittelemani lounas- ja päivällislistat olivat myynnissä ravintolassa koko-

usasiakkaille sellaisinaan vuoden 2008 elokuusta maaliskuun 2009 alkuun. Suunnittelemani ruokalistat eivät olleet kiertäviä, vaan säilyivät ravintolan käytössä niin kauan kuin á la carte -lista säilyi samana. Maaliskuussa ravintolaan tuli käyttöön uusi à la carte -lista, jonka vuoksi raaka-ainevalikoima muuttui ja joidenkin ruoka-annoksien sisältöä on jouduttu tämän jälkeen muokkaamaan.

Tein muutamasta iltapalasta ja joulumenusta kokeilut, jolloin myös kuvasin annokset. Buffet ruoista en kokeiluja tai reseptejä tehnyt, koska niistä tekemäni suunnitelmat ja ehdotelmat olivat riittäviä toimeksiantajalle otsikkotasolla. Suunnittelemani arkibuffet sisältää kolme buffetvaihtoehtoa, jotka toteutetaan tarjoamalla asiakasryhmälle noutopöydästä. Buffetissa minimikoko on 20 henkilöä ja ryhmälle tilataan yhtenäinen ateria 5 vuorokautta ennen tilaisuutta. Toisin kuin joulubuffettiin, arkibuffettiin ei kuulu kahvia tai jälkiruokaa. Kokoustaukojen ja sopivien tarjoiluiden rytmittäminen varmistaa osallistujien korkean vireystilan, eikä verensokeri pääse laskemaan liian alas. Osallistujien aktiivisuuden lisääntyessä myös kokouksista tulee tehokkaampia.

Huviretken iltapalamenut sopivat tilauksesta kokousryhmille, saunailtoihin tai illanistujaisiin. Iltapalalistalta löytyy vaihtoehtoja suurempaan ja pieneen nälkään. Iltapalat sopivat myös kokousten välipalaksi ja kokouspäivän päätteeksi ennen kotimatkaa tai nukkumaanmenoa. Iltapaloja tarjoillaan Huviretken ravintolasalin lisäksi myös muihin tiloihin. Asiakkaiden halutessa viettää iltaa yksityisesti, voivat he valita ryhmälle esimerkiksi saunakabinetin. Tilauksen yhteydessä toivomme tietoa mahdollisista erikoisruokavalioista. Edellytämme yhtenäistä tilausta koko ryhmälle. Iltapalat tarjoillaan toiveiden ja mahdollisuuksien mukaan muun muassa noutopöydästä, koska osa asiakkaista haluaa ruokailla omassa rauhassa. Iltapalalla hyviä ovat erilaiset buffetsalaatit, keitot ja kiusaukset, jotka ovat esillä lämpöhauteissa. Tällöin ruoat eivät jäähdy matkalla, kuten tapahtuisi mikäli ryhmä tilaisi annoksen á la carte -listalta lautastarjoiluna. Buffet-tarjoilu on lisäksi vaivaton sekä nopea tapa ja vaatii vähemmän läsnä olevaa henkilökuntaa.

Toimeksiantajan puolesta kaikkia iltapaloja ei tarvinnut kokeilla tai kuvata lautasanoksina. Tein muutamista annoksista silti kokeilut, mutta buffetkuvat olisivat olleet raaka-aineiden haaskausta. Kokeilemistani annoksista esimerkiksi ruiskanahampurilainen käy vuohenjuustolla kasvissyöjille ja kanalla lihansyöjille. Kokeilemastani kas-

vis-makkarapannusta on muokkaantunut uudelle iltapalalistalle Huviretken pyttipannu.

Joulumenu ehdotelmani sisältää viisi menua, joista Huviretken ravintolapäällikkö ja keittiömestari voivat halutessaan valita käyttöönsä mieluisat vaihtoehdot tulevaksi jouluksi. Suunnitelmani menut eivät ole aivan erityisen jouluisia, jotta kokousasiakkaat eivät mahdollisesti usein ravintolassa vierailtuaan kyllästy jouluruokiin jo ennen itse varsinaista juhlaa. Joulubuffet -lista sen sijaan sisältää jo perinteisempiä joulun ajan ruokia kuten joulukinkkua, rosollia sekä porkkana- ja lanttulaatikoita.

Opinnäytetyössä keskityin ruokalistan suunnitteluun asiakkaan ja yrityksen näkökulmasta. Huviretken kokousasiakkaille tekemäni asiakaskysely oli kaiken suunnittelun pohjalla, mutta loppupäätelmänä en saanut siitä kerätyksi kovin ratkaisevia kehitysajatuksia. Ruokalistan suunnittelun pohjana käytin ruokalistan suunnitteluun, ravitsemukseen sekä erityisruokavalioihin liittyvää kirjallista aineistoa.

11 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyötä tuottaessa tärkeimpänä henkilökohtaisena tavoitteenani oli oppia menusuunnittelussa tarvittavia taitoja mahdollisimman monipuolisesti ja työ oli ammatillisesti minulle merkittävä prosessi. Halusin lisätä etenkin alalla käytettävien ohjelmistojen käyttötaitoa ja ruokalistasuunnittelun vaatimien työvaiheiden osaamista. Työmääräni oli sen verran suuri, että prosessista tuli minulle todella hyödyllinen ja opettava projekti. Ajallisesti projektini tosin venyi turhan pitkäksi, ja tämä verotti hieman tulosten hyödyllisyyttä.

Mielestäni hallitsen riittävän kokemuksen keittiötyöskentelystä ja osaan perusruoanlaiton. Ruokien valmistus oli helppoa, koska suurin osa käytettävistä raaka-aineista oli komponentteja. Päätin aloittaa tuotekehitystyön etsimällä sopivia reseptejä, joita keilemällä ja muokkaamalla sain mieleisen lopputuloksen. Osaan aterioista en käyttänyt valmiita reseptejä lainkaan, vaan tein työtä niin sanotusti näppituntumalla. Tästä huolimatta sain aikaan hyvät ja monipuoliset ruokalistat.

Huviretken lounas ja päivällinen olivat mielestäni melko keskiluokkaisia muihin yrityksiin nähden, mutta hinta ei ollut este sen suosiolle. Palveluiden ja aterioiden hinta- taso ei ollut liian halpa, tai liian kallis. Asiakkaat ovat myös nykyisin valmiita mak- samaan palveluista enemmän kuin ennen. Tuotteita ei kannata hinnoitella myöskään liian alas, koska aina edullisuus ei tarkoita hyvää laatua. Hieman korkeampia hintoja käyttämällä voidaan vaikuttaa myös ihmisten arvostukseen palvelua kohtaan.

Olisin voinut ottaa huomioon ruokalistasuunnittelussa vielä paremmin Valtion ravit- semusneuvottelukunnan (VRN) suomalaisille laatimat ravitsemussuositukset, jotka sisältävät mm. energiantarpeeseen, suolan määrään, rasvan määrään ja laatuun sekä kuidun määrään liittyviä suosituksia. Ravintolassa ei ollut kuitenkaan käytössä ohjel- maa, jolla ruokalistat olisi saanut ravitsemussuosituksien mukaisiksi vertaamalla ravin- toarvolukuja ravitsemussuosituksiin. Valitettavasti laskelmien toteutus jäi ideatasolle, sillä asiakkaat olivat toivoneet ravintoarvojen näkymistä ruokalistoissa.

Tutkimus oli hyödyllinen ja kannattava niin tutkijalle kuin yrityksellekin, sillä käyt- töön saatiin kokousasiakkaiden uudet päivällis- ja lounaslistat. Tekemistäni ehdotel- mista esimerkiksi joulumenuehdotelman vaihtoehtoista voidaan valita jatkokäsitte- lyyn helposti ne menut, joista Huviretken keittiöhenkilökunta koostaa Huviretken ko- kousasiakkaiden tulevan uuden joulumenuhinnan.

12 LÄHTEET

Arpomaa, H., Kärnä, T. 2003. Poistuuko Huviretkestä tyytyväinen asiakas? Ravintola Huviretken asiakastyytyväisyystutkimus. Talouden ja hallinnon koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2005. 4. p. Majoitus- ja matkailupalvelu. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö..

Cumulus Mikkeli. 2008. WWW-dokumentti.

<http://www.cumulus.fi/view.cfm?page=hotel.16>. Ei päivitystietoja. Luettu 15.02.2008.

Finnpos Oy. 2009. WWW-dokumentti. <http://www.finnpos.fi/fi/ravintola-ala/ravintolajarjestelma++cathrine/>. Ei päivitystietoja. Luettu 20.8.2009.

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Grönroos, C. 1998. 4. p. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Hakala, T. Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. 2004. Helsinki: Gaudeamus.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. p. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2004. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Jokinen, T., 2001. Tuotekehitys. 6. p. Espoo: Otatieto.

Kassamagneetti Oy. 2006. WWW-dokumentti.

<http://www.kassamagneetti.fi/fi/etusivu/cathrine/>. Päivitetty 31.12.2006. Luettu 26.3.2008.

Lampi, R., Laurila, A. & Pekkala, M-L. 2001. Ruokapalvelut työnä. Porvoo: WSOY.

- Lehtinen, U., Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut. Helsinki: WSOY.
- Lotta, Kalevi. 2007. Henkilökohtainen tiedonanto 12.12.2007. Keittiöpäällikkö. Ravintola Huviretki.
- Jääskö, V., Keinonen, T. 2004. Tuotekonseptointi. Teknologiateollisuuden julkaisuja nro 12 /2003. Teknologiateollisuus ry.
- Manninen, J. 1998. Ruokapalvelujen markkinointi. 2.painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Määttä, S., Nuutila J., Saranpää T. 2004. Helsinki: WSOY.
- Parantainen, J., Tuotteistaminen. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. 2007. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Peltola, M., Vuorenmaa S. 2003. Annos & Asiakas. Ravitsemisalalan matematiikkaa ja ammattilaskentaa. Helsinki: WSOY.
- Pettinen, Elina. 2008. Henkilökohtainen tiedonanto 20.8.2008. Myyntipäällikkö. Mikkelin Hotelli Cumulus.
- Putkonen, Marika. 2008. Henkilökohtainen tiedonanto 12.12.2007 ja 12.2.2008. Ravintolapäällikkö. Mikkelin Ravintola Huviretki.
- Rope, T., Pöllänen J. 1994. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY.
- Ronkainen, Tuula. 2008. Henkilökohtainen tiedonanto 20.8.2008. Hotellipäällikkö. Hotelli Cumulus Mikkelin.
- Sipilä, J.1996. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. Porvoo: WSOY.

Tarkiainen, Maria 2008. Kuvamateriaalia. Restonomiopiskelija. Mikkelin ammatti-
korkeakoulu.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Vilka, H., Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus.

Vuorenmaa, S. & Peltola, M. 2006. Annos & asiakas. 1.-2. p. Helsinki: WSOY.

Yleistä tietoa Restel Oy:stä. 2008. WWW-dokumentti.

<http://www.restel.fi/?switch=fin>. Ei päivitystietoa. Luettu 15.02.2008.

ASIAKASKYSELY

LIITE 1. Asiakaskysely



Merkitkää rasti ruutuun parhaiten mielipiteitänne vastaavan vaihtoehdon kohdalle.

1. Olen Nainen
 Mies

2. Kotipaikkakunta _____

3. Ryhmäkoko yleensä ___ henkilöä.

4. Oliko kokousvarauksen tekeminen helppoa? Kyllä
 Parannettavaa, mitä? _____

5. Kuinka usein olette käyttäneet kokouspakettejamme viimeisimmän vuoden aikana? Kerran
 2-5 kertaa
 5-10 kertaa
 Yli kymmenen kertaa

6. Mistä saitte tiedon kokoustiloistamme? Lehtimainos tai esite
 Internet
 Huviretkää suositeltiin
 Muu, mikä? _____

7. Mitä mieltä olette kokoustilan varusteista ja laitteista?
 Riittävä
 Riittämätön. Mitä kaipasitte? _____

8. Mitä palveluja kuului viimeisimmällä käyntikerralla valmiiseen kokouspakettiinne? Ruokailu
 Majoitus
 Oheispalvelut
 Kokouskahvitus

9. Käyttämänne ruokapalvelut olivat Aamiainen
 Lounas
 Päivällinen
 Illallinen
 Suolainen tai makea välipala

- Kommentteja ruokapalveluista _____

10. Millainen olisi mielestänne sopiva kokousateria? Keitto
 Ruokaisa salaatti
 Kala-ateria
 Liha-ateria
 Kana-ateria
 Kasvisateria
 En osaa sanoa

LIITE 1 (2). Asiakaskysely



Ympyröi seuraavista kysymyksistä parhaiten mielestänne soveltuva vastaus asteikolla 1-4.
(1 heikko, 2 kohtalainen, 3 hyvä, 4 erinomainen, 0 en osaa sanoa)

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 11. Kevyet ruokavaihtoehdot oli otettu huomioon. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 12. Erityisruokavaliot oli huomioitu hyvin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 13. Kokouspaketin hinta-laatusuhde oli kohdallaan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 14. Kokouspaketti kokonaisuudessaan vastasi odotuksia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

15. Palvelun toimivuus

Palvelun nopeus	1	2	3	4	0	Perustele _____
Joustavuus	1	2	3	4	0	_____
Henkilökunnan ystävällisyys	1	2	3	4	0	_____
Ammattitaitoisuus	1	2	3	4	0	_____

16. Ravintolapalvelut

Ruoan ulkonäkö	1	2	3	4	0	Perustele _____
Maku	1	2	3	4	0	_____
Monipuolisuus	1	2	3	4	0	_____
Ruoka-annosten koko	1	2	3	4	0	_____
Mausteiden käyttö	1	2	3	4	0	_____

17. Ravintolatilat toimivuus

Ravintolatilat siisteys	1	2	3	4	0	Perustele _____
Viihtyisyys	1	2	3	4	0	_____
Ilmapiirin rauhausuus	1	2	3	4	0	_____

Vastaa vapaasti seuraaviin kysymyksiin.

18. Mikä sai Teidät valitsemaan juuri tämän hotellin? _____

19. Mitä muutoksia toivoisitte leipä-, salaatti-, jälkiruoka- ja iltapäiväkahvivalikoimiin? _____

20. Miten eri aterioiden tuotevalikoimaa ja niiden ominaisuuksia voisi kehittää? _____

Kiitos vastauksistanne!



ARVONTA

Vastaamalla oheiseen asiakaskyselyymme 04.04.2008 mennessä voit osallistua lahjakorttien arvontaan Mikkelin Ravintola Huviretkeen.

*Palauta kyselylomake ja arvontalipuke mukana olevassa vastauskuoressa. (Postikulut on maksettu!)
Arvontaan voivat osallistua vain kyselylomakkeen täyttäneet.*

Tässä antamiasi yhteystietoja käytetään vain arvonnassa.

Nimi: _____

Osoite: _____

Puhelin: _____

LIITE 3. Kyselyn tulokset taulukoituna

TAULUKKO 1. Vastaajien ilmoittama ryhmäkoko.

Ryhmäkoko	Lukumäärä	Prosenttia
1-9	8	18,2 %
10-19	20	45,5 %
20-29	7	15,9 %
30-39	2	4,5 %
40-49	1	2,3 %
50-59	4	9,1 %
Ei vastausta	2	4,5 %
Yhteensä	44	100,0 %

TAULUKKO 2. Kokouspakettien käyttökerrat viimeisimmän vuoden aikana.

Käyttökerrat	Lukumäärä	Prosenttia
Kerran	17	38,6 %
2-5 kertaa	21	47,7 %
5-10 kertaa	5	11,4 %
Yli kymmenen kertaa	1	2,3 %
Yhteensä	44	100,0 %

TAULUKKO 3. Kokoustilojen tiedonlähde.

Tietolähde	Lukumäärä	Prosenttia
Lehtimainos tai esite	4	9,1 %
Internet	11	25,0 %
Huviretkettä suositeltiin	8	18,2 %
Muu, mikä?	22	50,0 %
Ei vastausta	1	2,3 %
Yhteensä	46	
Vastanneita	44	100,0 %

TAULUKKO 4. Viimeisimpään kokouspakettiin kuuluneet palvelut.

Palvelut	Lukumäärä	Prosenttia
Ruokailu	36	81,8 %
Majoitus	11	25,0 %
Oheispalvelut	4	9,1 %
Kokouskahvitus	31	70,5 %
Vastanneita	44	100,0 %

TAULUKKO 6. Aiemmalla käyntikerralla käytetyt ruokapalvelut.

Ruokapalvelut	Lukumäärä	Prosenttia
Aamiainen	11	25,0 %
Lounas	18	40,9 %
Päivällinen	7	15,9 %
Illallinen	11	25,0 %
Suolainen tai makea välipala	15	34,1 %
Ei vastausta	5	11,4 %
Yhteensä	67	
Vastanneita	44	100 %

TAULUKKO 7. Vastanneiden mielestä sopiva kokousateria.

Kokousateria	Lukumäärä	Prosenttia
Keitto	7	15,9 %
Ruokaisa salaatti	23	52,3 %
Kala-ateria	15	34,1 %
Liha-ateria	7	15,9 %
Kana-ateria	16	36,4 %
Kasvisateria	2	4,5 %
En osaa sanoa	1	2,3 %
Ei vastausta	2	4,5 %
Yhteensä	73	
Vastanneita	44	100,0 %

TAULUKKO 8. Kokouspaketin hinta-laatusuhde.

Arvosana	Vastauksia	Prosenttia
Heikko	0	0,0 %
Kohtalainen	5	11,4 %
Hyvä	26	59,1 %
Erinomainen	10	22,7 %
Ei osaa sanoa	2	4,5 %
Ei vastausta	1	2,3 %
Yhteensä	44	100,0 %

TAULUKKO 9. Kokouspaketin vastaavuus odotuksiin.

Arvosana	Vastauksia	Prosenttia
Heikko	1	2,3 %
Kohtalainen	4	9,1 %
Hyvä	28	63,6 %
Erinomainen	7	15,9 %
Ei osaa sanoa	3	6,8 %
Ei vastausta	1	2,3 %
Yhteensä	44	100,0 %

TAULUKKO 10. Ruoan ulkonäkö.

Arvosana	Vastauksia	Prosenttia
Heikko	0	0,0 %
Kohtalainen	4	9,1 %
Hyvä	20	45,5 %
Erinomainen	13	29,5 %
Ei osaa sanoa	4	9,1 %
Ei vastausta	3	6,8 %
Yhteensä	44	100,0 %

TAULUKKO 11. Ruoan maku.

Arvosana	Vastauksia	Sarake1
Heikko	0	0,0 %
Kohtalainen	6	13,6 %
Hyvä	18	40,9 %
Erinomainen	15	34,1 %
Ei osaa sanoa	2	4,5 %
Ei vastausta	3	6,8 %
Yhteensä	44	100,0 %

TAULUKKO 12. Ruoan monipuolisuus.

Arvosana	Vastauksia	Prosenttia
Heikko	1	2,3 %
Kohtalainen	6	13,6 %
Hyvä	24	54,5 %
Erinomainen	8	18,2 %
Ei osaa sanoa	2	4,5 %
Ei vastausta	3	6,8 %
Yhteensä	44	100,0 %

TAULUKKO 13. Ruoka-annosten koko.

Arvosana	Vastauksia	Prosenttia
Heikko	1	2,3 %
Kohtalainen	4	9,1 %
Hyvä	23	52,3 %
Erinomainen	10	22,7 %
Ei osaa sanoa	3	6,8 %
Ei vastausta	3	6,8 %
Yhteensä	44	100,0 %

LIITE 4. Avoimet vastaukset

Kysymyskohta 4: Oliko kokousvarauksen tekeminen helppoa?

”Asiakaspalvelija vaihtui. Myös kyselyä ”mitä vielä tulisi” puuttuivat.”

”Yksi suora kontakti olisi hyvä.”

Kysymyskohta 6: Mistä saitte tiedon kokoustiloistamme?

Aiemmat kokemukset	Kontaktit	Muut asiat
”Vanha tuttu paikka”	”Omat kontaktit”	”Paikkakuntalaisena tiedetään”
”Paikka on ennestään tuttu”	”Yhtiön sopimus hotelli”	”Sijainti”
”Vanhat kokemukset”	”Soittamalla”	
”Aikaisempi tieto”	”Tieto Cumuluksesta”	
”Ollut aikaisemmin kokemusta.	”Tuttujen kautta”	
”Oma kokemus”	”Myyntiedustajalta”	
”Tuttu talo!”	”Vuosien asiakassuhde”	
”Aikaisempi kokemus/ asiakassuhde”	”Pitkä-aikainen asiakkuus, info”	
”Tuttu paikka”	”Yhteistyösopimus”	
”Vakioasiakas”		
”Aiempi kokemus”		

Kysymyskohta 7: Mitä mieltä olette kokoustilan varusteista ja laitteista? Mitä kaipasitte?

<ul style="list-style-type: none">- No, tila oli meille liian iso ja joskus taas liian pieni.- Kokoustila ei kovin viihtyisä, huono ilmastointi, ahtaan oloista.- Tussit harvoin toimivia, jos käyttää kalvoja.- Remontissa - kunto surkea! Ei tiedotettu tilattaessa, suuri miinus!- Modernimpi yleisilme vakuuttaisi asiakkaana	<p>Videotykkiä ilman pyyntöä, piirtoheitin ei ole tätä päivää.</p> <p>Tykkiä, tietokoneyhteydet.</p> <p>Dataprojektorია.</p>
---	--

Kysymyskohta 9: Käyttämänne ruokapalvelut olivat? Kommentteja ruokapalveluista?

+ Erittäin hyvät. + Normaali. + Ok, kaikin puolin. + Asiallinen palvelu. + Palvelu oli asiallista, ystävällistä ja ammattitaitoista. + Kaikki toimi hyvin. Lounas oli tosin valittu talon puolesta. + Yleensä asiat sujuneet hyvin. + Toimivat erittäin hyvin ja nopeasti. Ruoka on ollut joka kerta kaikkien mielestä hyvää! +Hyvää oli, kiitos. + Ihan riittävä ja maukas.	- Päivällinen oli aika niukka. - Pientä haparointia. Tilatut ruoat olivat sekaantuneet toisen ryhmän kanssa. - Lämpimän ruoan kanssa vain perunamuusia! - Tarjoilu äärimmäisen hidasta, liian vähän henkilöuntaa. - Ihan ok. Se harmi ruokailussa kun ketjuravintoloissa lähes samat listat läpi Suomen	"Ketjun ruokalista voisi uudistua useammin vuoden kuluessa, myös useampia vaihtoehtoja." "Lounaalla enemmän salaattivaihtoehtoja." "Pöytiin tarjoiltuna lounastaminen hitaampaa, seisomapöytä? Riippuu tietenkin ryhmäkoosta." "Parempi vaihtoehto asiakkaalle olisi seisova pöytä kuin valmiit annokset. Jokainen voisi ottaa sitä mitä haluaa ja itselleen sopivat määrät."
---	---	--

Kysymyskohta 10: Millainen olisi mielestänne sopiva kokousateria?

Keitto ja ruokaisa salaatti yhdessä.

Riippuu kokouksen ajankohdasta ja pituudesta.

Porukka ratkaisee. Kevyt pitää hereillä.

Kysymyskohta 11-14: Ympyröi seuraavista kysymyksistä parhaiten mielestänne soveltuva vastaus asteikolla 1-4.

Kevyet ruokavaihtoehdot ja erityisruokavaliot oli otettu hyvin huomioon.

Kokouspaketin hinta-laatusuhde oli kohdallaan.

Kokouspaketti kokonaisuudessaan vastasi odotuksia ja kaikki oli ajallaan.

Kysymyskohta 15: Palvelun toimivuus.

<ul style="list-style-type: none">+ En ollut itse paikalla tänä vuonna, mutta palaute ok.+ Henkilökunta on iloista ja avuliasta. Ateriat olivat lämpimiä.+ Kaikki oli ajallaan.+ Esivalmistelut hyvin tehty, kokenut henkilökunta.+ Kokouksen lopun viivästyminen ei aiheuttanut ongelmia ruokailuun.+ Ikinä ei ole tarvinnut hermostua.	<ul style="list-style-type: none">- Lisää hymyä niin VIP-tasoa.- Palvelu on joskus hidasta ja henkilökunnalla kiire.- Saimme odottaa ruokia melko kauan.
---	--

Kysymyskohta 16: Ravintolapalvelut.

<ul style="list-style-type: none">+ Ruokat sai paljon kehuja oppilailta+ Kauniisti aseteltu. Jotkut haluavat mausteita enemmän mutta ei kaikki.	<ul style="list-style-type: none">- Se näkyy, ettei ruokaa valmisteta alusta alkaen ravintolassa.- Maukasta ruokaa, mutta välillä annosruokailuissa jäänyt tunne, että olisi voinut olla enemmän.
--	--

Kysymyskohta 17: Ravintolatilat toimivuus

<ul style="list-style-type: none">+ Ei liikaa meteliä, kuuli hyvin keskustelun pöydässä.+ Hyvin kohdallaan.+ Rauhaisa saunaosasto – ei muita+ Mukavia tunnelmallisia paikkoja.	<ul style="list-style-type: none">- ”Nukkavierua”, ikääntynyt hotelli.- Kehitettävää; ilmastointi kellaritilojen kokoushuoneissa, raikasta ilmaa ei ollut riittämiin.
---	--

Kysymyskohta 18: Mikä sai Teidät valitsemaan juuri tämän hotellin?

<i>Aiempi hyvä kokemus</i>	<i>Sopimusyritys</i>	<i>Muu</i>
<ul style="list-style-type: none">- Entuudestaan tuttu.- Edellisen kerran myönteinen kokemus- Ennestään tuttu, hyvät toimivat tilat.- Vanhat kokemukset, ei ole ollut syytä valittaa- Aikaisemmat kokemukset.- Olen käyttänyt aiemmin ja hyväksi havainnut.- Paikka on erittäin hyvä, samoin kokoustilan koko.- Entinen kokemus + sijainti hyvin lähellä toria / toimipaikkaamme.- Hyvät kokemukset aikaisemmilta vuosilta.- Kokemus kokoustiloista.-Tuttu paikka ja sopiva sijainti.- Aikaisemmat tilaisuudet: tila ja tarjoilu samasta tilauspisteestä.- Aiempi hyvä kokemus, sopivan kokoiset kokoustilat meidän käyttöön.	<ul style="list-style-type: none">- Yhtiömme käyttää yleisesti Cumuluksen palveluja.- Sopimushotellimme eikä juuri muita vaihtoehtoja Mikkeliissä, jos hakee kuitenkin tiettyä varmaa tasoa.- Meillä on muutakin yhteistyötä Cumulus Mikkelin kanssa.- Hyvin toiminut yhteistyö. Myös keskustuomiston ”ohjeistus”. (Vain 2 hotellia Mikkeliissä)- Yrityksen sopimushotelli.- Pitkäaikainen asiakassuhde, ns. ketju-uskollisuus tekee pitkämieliseksi ja antaa paljon anteeksi.- Yhteistyösopimus.	<ul style="list-style-type: none">- Keskeisellä paikalla Mikkeliissä.- Pysäköinti mahdollisuus.- Sijainti.- Oma kokemus. Keskeinen sijainti.- Vaihtelu virkistää, olin kuullut kehuja palvelusta.- Mikkeliissä ei montaa vaihtoehtoa.- Edullisin hinta.- Kokoustilasta ei peritä erillistä vuokraa / käyttömaksua- Sijainti, kokoustilojen toimivuus.- Tarjouspyynnön perusteella edullisin ja lähellä rautatieasemaa (Jyväskylä) (Mikkeli)- Tradekan jäsenyys, hyvä palvelu ja sijainti.- Tarvitsimme isoa kokoustilaa iltapäivä-iltakäyttöön.- 1) Kokoustilasta ei veolitettu erikseen, kun ruokailimme samalla. 2) Vaihtelu- Keskeinen sijainti, hyvät kokemukset entisiltä käynneiltä.- Helppo tavoitettavuus, edullinen hinta.- Hinta/laatu- Sijainti osui hyvin eri puolilta tuleville. Aiempi hyvä kokemus.

Kysymyskohta 19: Mitä muutoksia toivoisitte leipä-, salaatti-, jälkiruoka- ja iltapäiväkahvivalikoimiin?

<ul style="list-style-type: none">- Useampia vaihtoehtoja ryhmälle tarjolle.- Jälkiruokavaihtoehtoja lisää tai vaihtelua useammin. <p>”Paikallissävyjä”</p> <ul style="list-style-type: none">- Paikkakunnan erikoisuuksia / perinneruokia.	<ul style="list-style-type: none">- Kahvin pitäisi olla tuoretta, joskus ollut seisonutta (vanhaa).- Kahvileipä tuoretta. Ei eineksiä.
<ul style="list-style-type: none">- Cocktailpiirakka (pikkusuolainen) ja tavallinen pulla (ei voisilmä eikä herkkupulla) olisi hyvä olla saatavilla.- Pasteijat pois, jotain kevyttä piirakkavaihtoehtoa sekä hedelmäsalaattia.- Ehkä iltapäiväkahvivalikoimaan kevyet vaihtoehdot.- Jotain esim. hedelmiä kahvin kanssa, voisi toimia. Ilmaiset hedelmät muotia maailmalla. Ei vähennä muuta myyntiä. Hintoja voi muuten jopa nostaa. Pienet fiilisasiat!!- Iltapäiväkahvilla voisi olla tarjolla vaihtoehtoisesti hedelmiä ja erilaisia mehuja- Keksejä vaihtoehdoksi ja hedelmiä.- Hedelmistä koostuva kokousvälipala, normi kahvitarjoilun lisäksi. Ehdotus: ruokaisa alkusalaatti + keittolounas-vaihtoehto	<ul style="list-style-type: none">- En osaa juuri sanoa – aina olleet hyvin kohdallaan ja ajateltu ruoat oikein puolestamme.- Leivät ovat aina olleet tuoreita. Tuoreus ja laatu tärkeimpiä seikkoja. Ei niinkään pyrkimys erikoisuuksiin.- Olen ollut tyytyväinen.- Aivan sopivat.

Kysymyskohta 20: Miten eri aterioiden tuotevalikoimaa ja niiden ominaisuuksia voisi kehittää?

<ul style="list-style-type: none">- Ruokapalvelut lämpimiä sekä tuoretta, ei pakasteruokia.- Paneutumalla siihen, että valmistetaan paikan päällä.	<ul style="list-style-type: none">- Alueen perinneruokavaihtoehtoja.- Paikkakunnan erikoisuuksia/perinneruokia.- Jokin ”paikallinen herkku” vakiona tarjottavaksi vaihtoehdoksi ulkopaikkakuntalaisille!- Eri menut tekstiviestinä jo ennakoon osallistujille.- Kerätkää myös osallistujien, ei vain järjestäjän tiedot. Kiitokseksi hyvä tarjous perään.
<ul style="list-style-type: none">- Terveellisyys, kalorit laskettu aterioihin ja selitys mitä raaka-aineita käytetty. Etenkin rasva % näkyviin, voisi olla hyvä myyntivaltti koko Cumulus ketjulle.- Olisi kiva tietää tarkemmin ravintosisältöä, kalorimääriä annoksista.-	<ul style="list-style-type: none">- Vuodenaikateemoja kenties enemmän.- Marjoja lisää. Erilaiset keitot ovat nyt suosiossa.- Keittovalikoimaa ja kala-annoksia lisää.- Kokousmenuihin enemmän vaihtoehtoja ja voisivat vaihtua useammin.- Useammin vaihtuvia ruokalistoja (ainakin osaksi) tai temaviikkoja, esim. thai-viikot, italialainen keittiö ym.- Ehkä liha-ruokapuolta voisi aavistuksen kehittää/maustaa erilailla.

Pääruoat

- | | |
|--|---|
| 1. Pariloitua lohta
- pariisinperunat
- tillikastike | 2. Huviretken Kalkkunaa
- pestoriisiä
- punaviinikastike |
| 3. Porsaanleike
- röstiperunat
- pippurikastike | 4. Metsästäjänpihvi
- röstiperunat
- kantarellikastike |
| 5. Kevyt kalkkunasalaatti
- riisiä
- tomaattia, kurkkua ja
persikkaa
- jogurttikastike | 6. Rosepippuribroileri
- uuniperuna ja smetana
- pippurikastike |

Jälkiruoat

1. Mansikkakermaleivos
2. Lettuja ja mansikkahilloa
3. Vadelmakiisseliä ja kermavaahtoa
4. Jäätelöä ja mustikkasiirappia
5. Hedelmäsalaattia ja jäätelöä

Lounas 17 EUR/hlö

Annokseen sisältyy talonleipä, juomana jäävesi sekä alv 22 %.
Tilatusta määrästä sallitaan + -10% heitto. Laskutettaessa
laskutuslisä 8 eur. Ryhmän minimikoko 8 hlöä, ryhmälle
yhtenäinen ateria. Tilaus väh. 3 vrk ennen tilaisuutta
Varaukset: Cumulus Mikkeli , Mikonkatu 9, 50100 MIKKELI
Puh. 015-20511 fax 015-2051299



Alkuruoat

LIITE 6. Päivällislista

1. Vihreä salaatti
2. Tomaatti-mozzarellasalaatti
3. Bataatti-perunasosekeitto
4. Herkkusienikeitto



Pääruoat

- | | |
|--|--|
| 1. Sinihomejuusto kuorrutettua broileria
- punaviinikastike
- kermaperunat | 2. Porsaannoisetit
- pippurikastike
- perunasose |
| 3. Pariloitua lohta
- uuniperuna smetanalla
- chilikastike | 4. Kantarellibroileri
- kantarellikastike
- pariisinperunat |
| 5. Barbequekalkkuna
- mozzarella-röstiperunat
- bearnaise- ja BBQ-kastike | 6. Täytetty porsaanfile
- täytteenä: vuohenjuustoa, kantarelleja ja sipulia
- kermaperunat
- bearnaisekastike ja paholaisenhilloa |

Jälkiruoat

1. Vaniljajäätelöä, persikkaa ja suklaakastiketta
2. Marjapiirakkaa ja vaniljakastiketta
3. Amerikanpannaria, vaahterasiirappia ja kermavaahtoa
4. Hedelmäsalaattia ja kinuskikastiketta

Päivällinen 18 EUR/hlö

Annokseen sisältyy talonleipä, juomana jäävesi sekä alv 22 %.
Tilatusta määrästä sallitaan + -10% heitto. Laskutettaessa laskutuslisä 8 eur. Ryhmän minimikoko 8 hlöä, ryhmälle yhtenäisen aterian. Tilaus väh. 3 vrk ennen tilaisuutta
Varaukset: Cumulus Mikkeli, Mikonkatu 9, 50100 MIKKELI
Puh. 015-20511 fax 015-2051299

LIITE 7 (1). Päivällisen alkuruoat

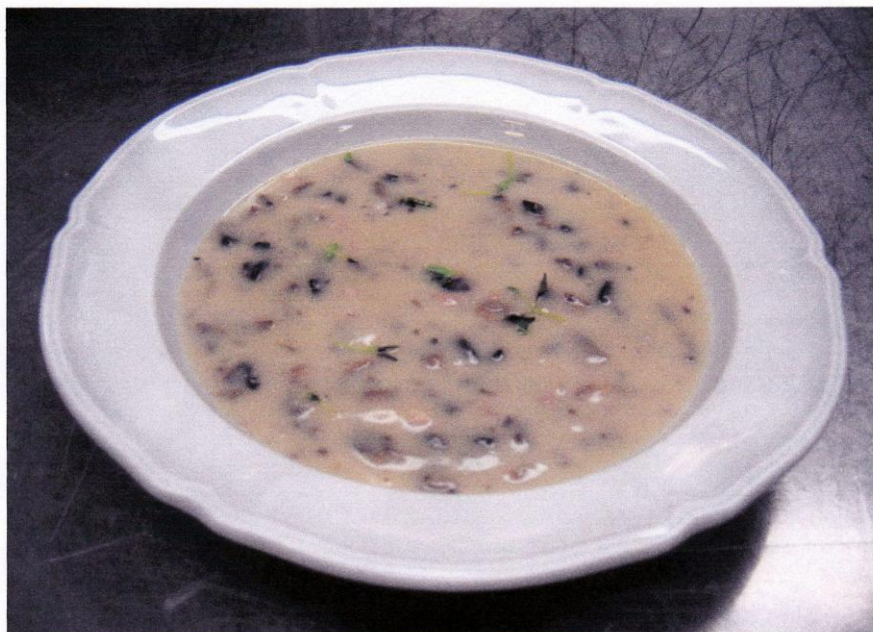
Ruokatuotanto-ohje

Tinjaminen herkkusienikeitto

Raaka-aineet:

Tuotenumero:

Herkkusieni	40	g
Sipuli	15	g
Tinjami	2	g
Pekoni	10	g
Vaalea kastikeaines	50	g
Kuohukerma	10	cl
Vesi	20	cl



Valmistus:

- Leikkaa sipuli, herkkusienet ja pekoni pieniksi kuutioiksi, hienonna timjami.
- Kuullota öljyssä mausteiden kanssa sipuli, herkkusienet ja pekoni.
- Lisää vesi, kerma ja kastikeaines joukkoon. Keitä hiljalleen 2-3 minuuttia.
- Tarkista suola.

Laadun varmistus:

- Lämmin keittolautanen

LIITE 7 (2). Päivällisen alkuruoat

Ruokatuotanto-ohje

Tomaatti-mozzarellasalaatti

Tuotenumero:

Raaka-aineet:

Amerikansalaatti	50	g
Tomaatti	50	g
Mozzarella	20	g
Musta oliivi	8	g
Pestokastike	3	g



Valmistus:

- Salaatti pohjalle, tomaatit ja mozzarella viipaloituina ympärille..
- Oliiviviipaleet salaatin keskelle ja pestokastike päälle.

Laadun varmistus:

- Kylmä lautanen

LIITE 7 (3). Päivällisen alkuruoat

Ruokatuotanto-ohje

Bataatti-perunaseikeitto

Raaka-aineet:

Tuotenumero:

Bataatti	70	g
Perunaseaines	40	g
Vesi	20	cl
Kerma	5	cl
Kasvisfondi	2	cl
Suola	2	g
Jauhettu valkopippuri	1	g
Ruohosipuli	2	g



Valmistus:

- Keitä bataatti kypsäksi ja soseuta. Yhdistä perunaseeseen kanssa.
- Lisää kerma, kasvisfondi ja valkopippuri, kiehauta. Tarkista sakeus sekä suola.
- Mausta ruohosipulilla.

Laadun varmistus:

- Alkuruoka keittolautanen.
- Keiton päälle ruohosipulia.

LIITE 8 (1). Päivällisen pääruoat

Ruokatuotanto-ohje

Aurabroileri ja kermaperunat

Tuotenumero:

Raaka-aineet:

Broilerinfile	150	g
Kermaperunaa	150	g
Punaviinikastiketta	10	cl
Sinihomejuusto	10	g
Ratatoille kasviksia	90	g



Valmistus:

- Pariloi broilerfile kypsäksi, mausta gyros-mausteella.
- Paahda vihannekset, mausta suolalla.
- Kastike pohjalle ja sinihomejuustoa päälle.
- Kuumenna kermaperunat.

Laadun varmistus:

- Lämmin lautanen
- Kokoa annos kuvan mukaan.

LIITE 8 (2). Päivällisen pääruoat

Ruokatuotanto-ohje

Barbequekalkkuna ja mozzarellaröstit

Raaka-aineet:

Tuotenumero:

Kalkkunanfilee	150	g
Bearnaisekastike	5	cl
BBQ-kastike	10	cl
Porkkana	40	g
Röstiperuna	130	g
Mozzarellajuusto	40	g
Auringonkukanverso	3	g



Valmistus:

- Paista kalkkuna kypsäksi parilalla ja mausta gyros-mausteella.
- Paahda porkkanat ja mausta suolalla.
- Friteeraa neljä röstiperunaa ja laita mozzarellaviipale perunoiden väliin.
- Barbequekastike osittain kalkkunan päälle ja keskelle raita bernaisekastikkeesta.
- Lisää lopuksi versot.
- Kokoa kuvan mukaan

Laadun varmistus:

- Lämmin lautanen

LIITE 8 (3). Päivällisen pääruoat

Ruokatuotanto-ohje

Chililohi

Tuotenumero:

Uuniperunatäyte:

Smetana	5 cl
Valkosipulimurska	2 g
Ruohosipuli	2 g

Raaka-aineet:

Lohiperhonen	180	g
Porkkana	40	g
Kesäkurpitsa	50	g
Uuniperuna	150	g
Smetanalla	5	cl
Chilikastike	10	cl



Valmistus:

- Kypsennä peruna, leikkaa auki ja täytä smetanalla.
- Paista lohifile parilalla kypsäksi ja mausta.
- Freesaa porkkanat ja kesäkurpitsa.
- Lusikoi chilimajoneesi lohen päälle.

Laadun varmistus:

- Kokoa kuvan mukaan.
- Lämmin lautanen.

LIITE 8 (4). Päivällisen pääruoat

Ruokatuotanto-ohje

Kantarellibroileri ja vohveliperunat

Raaka-aineet:

Tuotenumero:

Broilerinfile	150	g
Vohveliperunat	180	g
Ratatouille kasvis	50	g
Porkkana	40	g
Kantarellikastiketta		
Vesi	7	cl
Vaalea kastikeaines	17	g
Sipulikuutio	7	g
Kantarelli	10	g
Kuohukerma	1,3	cl



Valmistus:

- Paista broileri kypsäksi ja mausta gyros-mausteella.
- Paahda kasvikset ja porkkana. Mausta suolalla ja balsamicolla.
- Kantarellikastikkeen valmistus: freesaa sipuli ja kantarelli. Lisää vesi, kastikeaines ja kerma. Kiehauta ja tarkista suola.
- Friteeraa vohveliperunat.
- Kokoa kuvan mukaan

Laadun varmistus:

- Lämmin lautanen

LIITE 8 (5). Päivällisen pääruoat

Ruokatuotanto-ohje

Täytetty porsaanfile
Tuotenumero:

Raaka-aineet:		
Porsaanfile	180	g
Kantarelli	40	g
Vuohenjuusto	20	g
Punasipuli	20	g
Tomaatti	70	g
Parmesanjuusto	5	g
Kermaperunat	150	g
Paholaisenhillon	30	g
Bearnaise kastike	5	cl



Valmistus:

- Leikkaa kalvoton porsaanfile auki levyksi. Nuiji tasaiseksi, mausta gyros-mausteella, levitä freesattu sieni-sipuliseos.
- Pilko vuohenjuusto, levitä seoksen päälle. Kääri rullalle, sido paistirulla ja ota väri pannulla.
- Kypsennä uunissa 160-170 asteessa noin 45 minuuttia, kunnes sisälämpö on n. 72 c. Anna vetäytyä ja poista naru. Leikkaa viipaleiksi.
- Pariloi tomaatti ja lisää parmesanlastu kypsennyksen lopussa.
- Kuumenna kermaperunat ja tarjoa paholaisenhillon ja bearnaisekastikkeen kera.

Laadun varmistus:

- Kokoa annos kuvan mukaan.
- Lämmin lautanen.

LIITE 8 (6). Päivällisen pääruoat

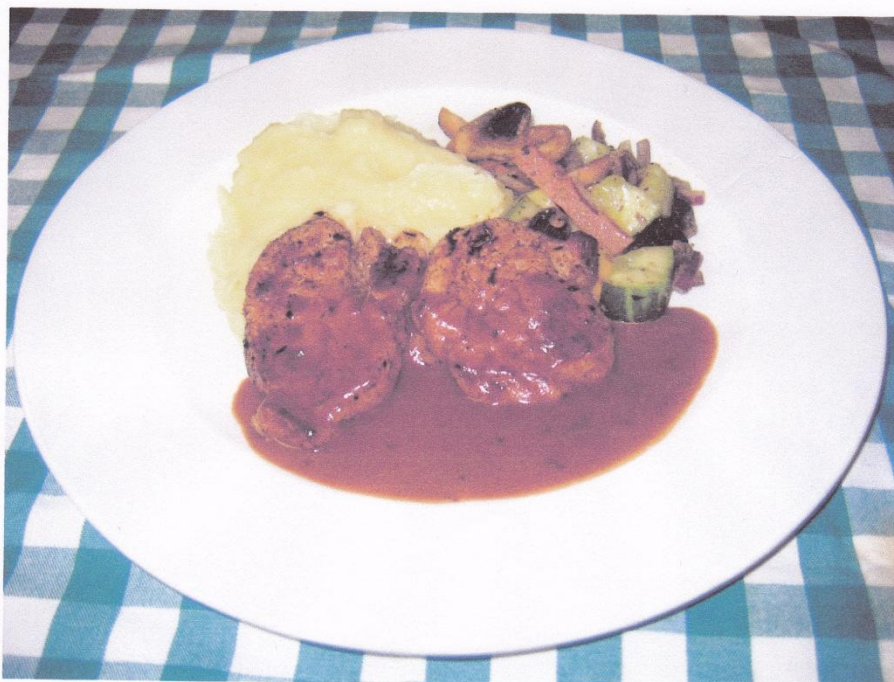
Ruokatuotanto-ohje

Porsaannoisetit

Raaka-aineet:

Tuotenumero:

Possun ulkofile	140	g
Perunamuusi	150	g
Punasipuli	20	g
Herkkusieni	50	g
Oliiviöljy	5	g
Pestokastike	10	g
Kurkku	50	g
Porkkana	20	g
Pippurikastike	8	cl



Valmistus

- Paista porsaannoisetit parilalla kypsiksi, mausta suolalla ja gyros-mausteella.
- Puolita herkkusienet ja kuutioi kurkut.
- Yhdistä sienet, kurkut, punasipuli, porkkanakuutiot, öljy ja pestokastike.
- Kuumenna perunasose.
- Noisettien päälle pippurikastike.

Laadun varmistus

- Lämmin lautanen.
- Kokoa kuvan mukaan.
- Pihviveitsi

LIITE 9 (1). Päivällisen jälkiruoat

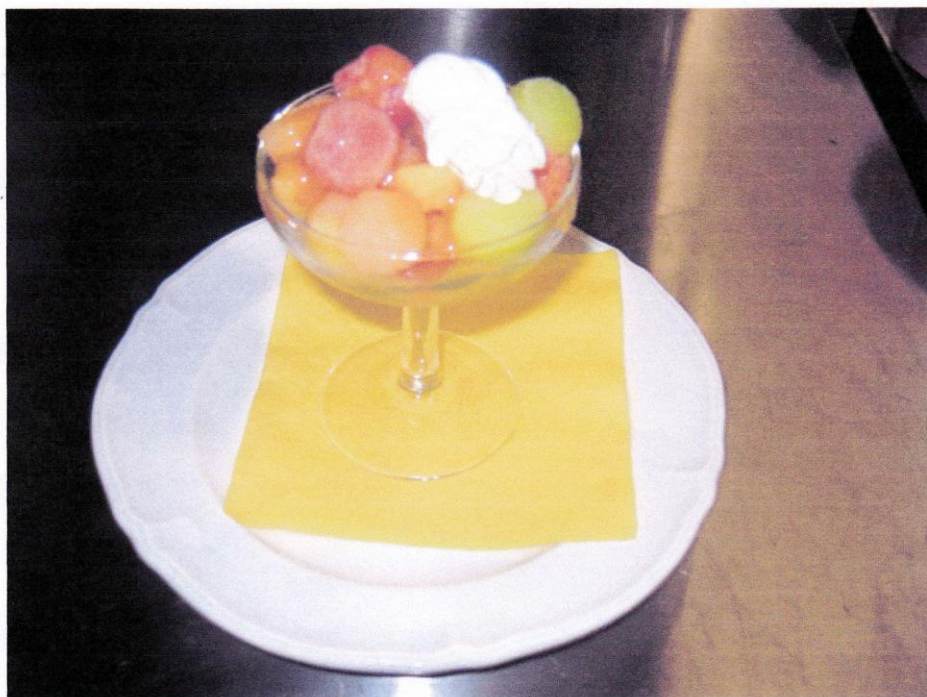
Ruokatuotanto-ohje

Kinuski-kermanen hedelmäsalaatti

Tuotenumero:

Raaka-aineet:

Hedelmäsekoitus	100	g
Kinuskikastike	1	cl
Kermavaahto	2	cl



Valmistus

- Jälkiruokamaljan pohjalle hedelmäsekoitusta
- Lisää päälle kinuskikastike ja kermavaahto.

Laadun varmistus:

- Tarjoa annos kuvan mukaan.
- Esille cocktaillasista.

LIITE 9 (2). Päivällisen jälkiruoat

Ruokatuotanto-ohje

Amerikanpannari ja vaahterasiirappia

Tuotenumero:

Raaka-aineet:

Pannukakku	50	g
Vaahterasiirappi	1	cl
Mansikkakastike	5	g
Kerma	2	cl



Valmistus:

- Lämmitä pannukakku kevyesti.
- Levitä ympärille vaahterasiirappia sekä mansikkakastikkeesta kevyt raita.
- Koristele lopuksi kermavaahdolla.

Laadun varmistus:

- Sulanut pannukakku
- Lämpimänä esille.
- Kokoa annos kuvan mukaan.

LIITE 9 (3). Päivällisen jälkiruoat

Ruokatuotanto-ohje

Marjapiirakka ja vaniljakastiketta

Tuotenumero:

Raaka-aineet:

Marjapiirakka	50	g
Vaniljakastike	1	cl



Valmistus:

- Lämmitä piirakka kevyesti.
- Valuta vaniljakastike ympärille.

Laadun varmistus:

- Sulanut piirakka.
- Lämpimänä esille.

LIITE 9 (4). Päivällisen jälkiruoat

Ruokatuotanto-ohje

Persikkainen jäätelöherkku

Raaka-aineet:

Tuotenumero:	Vaniljajäätelö	5	cl
	Persikka	30	g
	Suklaakastike	1	cl



Valmistus:

- Leikkaa persikka viipaleiksi ja asettele kehäksi lautaselle.
- Tee jäätelöstä pallo persikoiden päälle ja valuta suklaakastike päälle ohuina raitoina.

Laadun varmistus;

- Kokoa annos kuvan mukaan

LIITE 10 (1). Lounaan pääruoat

Ruokatuotanto-ohje

Kalkkuna pestoriisillä

Tuotenumero:

Raaka-aineet:

Kalkkunanfile	150	g
Basmatiriisi	150	g
Punaviinikastike	10	cl
Porkkana	40	g
Pesto	10	g



Valmistus

- Pariloi kalkkunanfile ja porkkanakuutiot.
- Sekoita pestokastike ja esikeitetty riisi. Kuumenna mikrossa.
- Punaviinikastike osittain kalkkunan päälle.

Laadun varmistus

- Lämmin lautanen.
- Kokoa kuvan mukaan.

LIITE 10 (2). Lounaan pääruoat

Ruokatuotanto-ohje

Jauhelihapihviä ja kantarellikastiketta

Raaka-aineet:

Jauhelihapihvi	188	g
Sipuli	10	g
Vaalea kastikepohja	25	g
Kantarelli	20	g
Kuohukerma	2	cl
Röstiperuna	150	g
Jääruukkusalaatti	40	g
Kurkku	20	g
Kirsikkatomaatti	20	g



Valmistus

- Paista pihvi kypsäksi. Mausta gyros-mausteella ja suolalla.
- Friteeraa röstiperunat.
- Puolita kaksi kirsikkatomaattia, leikkaa salaatti ja kuutioi kurkku.
- Freesaa sipuli ja kantarelli, lisää vesi, kastikeaines ja kerma. Kiehauta ja tarkista suola.
- Kokoa kuvan mukaan.

Laadun varmistus

- Lämmin lautanen

LIITE 10 (3). Lounaan pääruoat

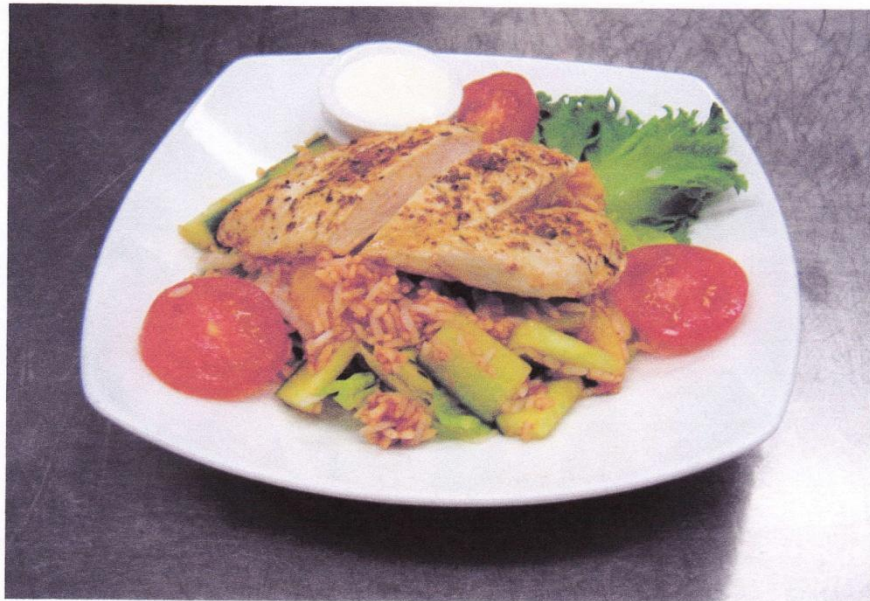
Ruokatuotanto-ohje

Kevyt kalkkunasaalaatti

Tuotenumero

Raaka-aineet:

Kalkkunan filee	150	g
Amerikansalaatti	100	g
Tomaattiviipale	50	g
Persikka	80	g
Kurkku	100	g
Tomaattipyree	15	g
Maustamaton jogurtti	25	g
Basmatiriisi	100	g



Valmistus

- Pariloi kalkkunafilee molemmin puolin kypsäksi. Mausta gyros-mausteella.
- Revi salaatti pohjalle.
- Leikkaa kurkku pitkiksi kuutioiksi, puolikas tomaatti renkaiksi ja persikka viipaleiksi.
- Lämmitä esikeitetty riisi mikrossa. Sekoita joukkoon tomaattipyree, persikat ja kurkut.
- Paloittele kalkkunapala poikittain neljään osaan.

Laadun varmistus

- Kokoa annos kuvan mukaan
- Asettele kypsä kalkkuna salaatin ja riisin päälle. Tomaatit ympärille kuvan mukaan.
- Jogurtti tarjolle erikseen pieneen kippoon.

LIITE 10 (4). Lounaan pääruoat

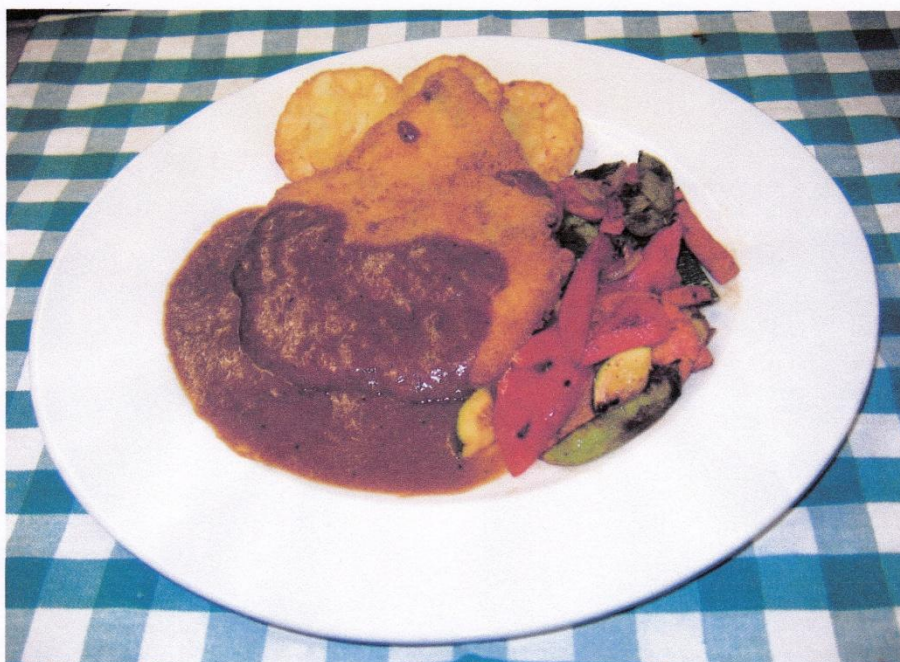
Ruokatuotanto-ohje

Porsaanleike ja pippurikastike

Raaka-aineet:

Tuotenumero:

Porsaanleike	170	g
Röstiperuna	150	g
Pippurikastike	8	cl
Ratatoille kasvis	60	g



Valmistus

- Paista leike runsaassa rasvassa.
- Friteeraa röstiperunat.
- Paista kasvikset melkein kypsiksi, mausta suolalla.
- Pippurikastike osittain leikkeen päälle.

Laadun varmistus

- Lämmin lautanen.
- Kokoa kuvan mukaan.

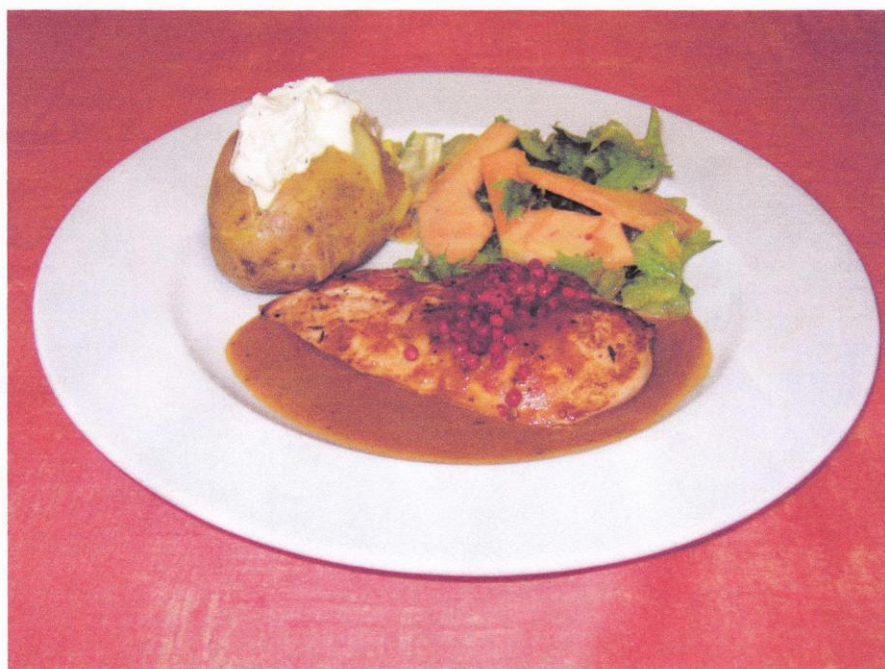
LIITE 10 (5). Lounaan pääruoat

Ruokatuotanto-ohje

Rosepippuribroiler

Raaka-aineet:

Broilerfile	150	g
Rosepippuri	2	g
Pippurikastike	10	cl
Uuniperuna	180	g
Valkosipulimurska	2	g
Smetana	50	g
Ruohosipuli	2	g
Cantaloupe-meloni	30	g
Jääruukkusalaatti	40	g



Valmistus

- Pariloi broilerfile.
- Revi salaatti ja viipaloi meloni.
- Sekoita smetana, valkosipulimurska ja ruohosipuli keskenään.
- Lämmitä uuniperuna mikrossa, viillä perunaan risti ja täytä smetanalla.
- Levitä pippurikastike broilerille ja ripottele päälle kokonaisia rosepippureita.

Laadun varmistus

- Lämmin lautanen.
- Kokoa kuvan mukaan.

LIITE 10 (6). Lounaan pääruoat

Ruokatuotanto-ohje

Lohta ja tillikastiketta

Raaka-aineet:	
Lohiperhonen	150 g
Pariisinperuna	140 g
Sipuli	10 g
Vaalea kastikepohja	25 g
Tilli	5 g
Ruokakerma	5 cl
Amerikansalaatti	40 g
Kurkku	35 g
Sinappinen salaattinkastike	15 g



Valmistus:

- Paista lohi kypsäksi.
- Kiehauta perunat suolatussa vedessä.
- Kiehauta kastikepohja ja sekoita joukkoon kerma ja tilli.
- Revi salaatti ja kuutioi kurkku. Yhdistä salaattiainekset ja kaada päälle sinappista salaattinkastiketta

Laadun varmistus

- Kokoa kuvan mukaan
- Lämmin lautanen.

LIITE 11 (1). Lounaan jälkiruoat

Ruokatuotanto-ohje

Jäätelöpallo ja mustikkasiirappi

Raaka-aineet:

Tuotenumero

Vaniljajäätelö	5	cl
Modo mustikkasiirappi	1	cl
Minttu	1	g



Valmistus:

- Tee jäätelöstä pallo jälkiruokamaljaan, päälle siirappi ja mintunlehti.

Laadun varmistus:

- Tarjoa esille cocktail-lasista.
- Kokoa annos kuvan mukaan.

LIITE 11 (2). Lounaan jälkiruoat

Ruokatuotanto-ohje

Mansikkakermaleivos

Raaka-aineet:

Tuotenumero:

Kananmuna	20	g
Sokeri	15	g
Vehnäjauho	13	g
Leivinjauhe	0,400	g
Mansikkahillo	20	g
Vadelma	15	g
Kerma	2	cl
Ananasmehu	7	g



Valmistus:

- Vuoraa uunivuoka leivinpaperilla ja laita uuni lämpenemään 170 asteeseen.
- Vatkaa munat ja sokeri hyväksi vaahdoksi.
- Sekoita kuivat aineet keskenään ja lisää ne nopeasti nostellen muna-sokerivaahtoon.
- Levitä taikina uunipannulle leivinpaperin päälle.
- Paista 170 asteen lämmössä noin 15 min. kunnes pinta on kauniin ruskea
- Kumoa torttulevy sokeroidun leivinpaperin päälle ja irrota pohja paperi.
- Anna jäähtyä hetki, kostuta mehulla ja levitä mansikkahillo.
- Leikkaa torttu sopiviksi paloiksi.
- Asettele torttupalan keskelle vadelmia ja pursota reunoille kermavaahtoa.

LIITE 11 (3). Lounaan jälkiruoat

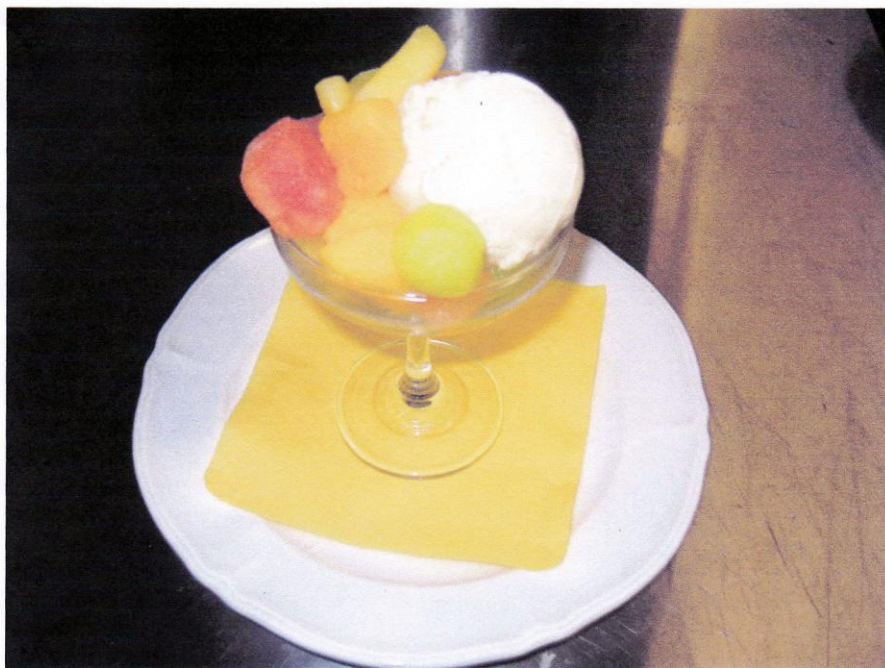
Ruokatuotanto-ohje

Trooppinen hedelmäsalaatti

Raaka-aineet:

Tuotenumero

Hedelmäsekoitus	100	g
Vaniljajäätelö	5	cl



Valmistus

- Jälkiruokamaljan pohjalle hedelmäsekoitus.
- Pyöräytä päälle jäätelöpallo.

Laadun varmistus

- Kokoa annos kuvan mukaan.

KOKOUSBUFFET EHDOTELMIA 25 €/henkilö

Menu 1

Coctailpiirakat ja munavoi

Vihersalaatti ja salaatin kastike

Hedelmäinen juustosalaatti

Tomaatti-sipulisalaattia

Marinoituja kasviksia

Talon leipä ja levitteet

Barbequeporsas

Maustettu porsaanlihastike ja keitetyt perunat
vaihtoehtoisesti

Hedelmäistä kanapataa

Broilerin rintafiletä kermaisessa hapan-imeläkastikkeessa, riisi tai peruna.

Menu 2

Tomaatti-mozzarellasalaatti

Meloni-vihersalaatti, vinaigrette

Kana-pastasalaattia

Kevyesti savustettua lohta, kantarellikastiketta

Lihapullia

Paahtopaistia ja punasipulihilloketta

Keitetyt perunat

Talon leipä ja levite

Menu 3

Perunasalaatti

Kinkkupastasalaatti

Hunajaporkkanat

Tomaatti-sipulisalaatti

Salaattikastikkeet

Tilliperunat

Kylmäsavulohta ja remouladekastiketta

Kalkkunaleikkelettä ja pahalaisen hilloa

Talon leipä ja levite

ILTAPALAMENU EHDOTELMAT

Kinkku/kasviskiusaus 12,50 €/hlö

Vihersalaattia, sinappikastiketta
Talon leipää ja levite

Kasvismakkarapannu 12,50 €/hlö

Vihersalaattia, maustekurkkua
Talon leipä ja levite

Kylmä tortillabuffet 13 €

Liha- ja kanatortillat, kinkku, sipuli, salsakastike, ranskankerma, maissilastuja

Pikkunakkeja ja lihapullia 13,50€/hlö

perunasalaattia, meloni-juustosalaatti, talon leipää ja levite

Ruiskanahampurilainen 14,50 €/hlö

Vuohenjuustoa, pahalaisenhilloa, jäävuorisalaattia, punasipulirenkaita, röstiperunat

Kantarelli-pekoni Leipä 14,50 €/hlö

Jauhelihapihvi, pekonia, kantarellikastiketta, persikkaa ja paahdettua vaaleaa leipää

Broiler-herkkusienikasari 14,50 €/hlö

Vihersalaatti, talon leipä ja levite

Uunimakkaraa tomaattikastikkeessa 15 €/hlö

kermaperunoita
perunasalaattia, hedelmäinen broiler-pastasalaatti

Iltapalasalaatti 15 €/hlö

Vaihtoehtoina: Kana / Kinkku / Lohi
Talon leipää ja levitettä

Annokset vähintään kahdeksalle henkilölle. Koko ryhmälle tilataan sama menu. Ennakkoon ilmoitetut erityisruokavaliot huomioidaan. Ruokajuomat tilataan erikseen.

JOULUMENU EHDOTELMIA 30 €/ henkilö

MENU 1

Kalalautanen (Graavilohta, silakkarullia, punaviinisilliä)
rosollia ja kastiketta

*

Porsaanfileetä, sinappi-pippurikastiketta, kermaperunat, porkkana- ja lanttulaatikkoa,
lämpimiä herneitä ja luumuja

*

Kahvi/tee ja joulutorttu/pipari

MENU 2

Kanttarellikeitto + paahdettua ruisleipää

*

Kevyesti savustettua lohta, sitruunakastiketta, tilliperunat, paahdetut kauden kasvikset

*

Luumurahka

MENU 3

Lohiterriiniä ja marinoitua punasipulia

*

Pekoniin käärittä häränpihvi, punaviinikastike
kermaperunat ja paistettu tomaatti

*

Lämmintä leipäjuustoa, vadelmahilloa ja kinuskikermaa

MENU 4

Herkkusienikeitto + paahdettua leipää

*

Paahdettua kalkkunan rintafiletä, valkosipuli-bearnaisekastike, mozzarella-
röstiperunat, höyrytetty kasvikset

*

Luumu-mantelitorttua ja vaahterasiirapilla maustettua kermaa

MENU 5

Tomaatti-punasipuli-vuohenjuustosalaatti

*

Grillattu häränpihvi, kanelilla maustettu punaviinikastike,
lohkoperunat ja hunajoidut uunijuurekset

*

Piparkakkujäätelöä ja vadelmakastiketta

HuviRetken joulubuffet ehdotelma 32 €

Kolmen sillin tarjotin (tomaatti-, sinappi- ja smetanasilli)

Huviretken valkosipulisilakoita

sitrusgraavattualohta ja hunaja-sinappikastiketta

Katkarapu-kananmunasalaattia, caesarkastiketta

Perinteinen maksapatee, puolukkahyytelöä

Vihersalaattia talon tapaan, öljyvinegretti

Rosollia ja punajuurikermaa

Perinteistä sienisalaattia

Tomaatti-sipulisalaattia

Yrttimarinoituja kasviksia

Talon salaattikastiketta

Keitettyjä perunoita

Joulukinkkua ja sinappi-luumukastiketta

Kalkkunaleikkelettä ja mustaherukkahyytelöä

Savustettua lohta ja lime-smetana kastiketta

Marinoituja kaneliluumuja

Höyrytettyjä herneitä

Porkkanalaatikkaa

Lanttulaatikkaa

Leipäpöytä:

Talon leipälajitelma, mauste-tuorejuustoa ja persiljavoita

Jälkiruoat:

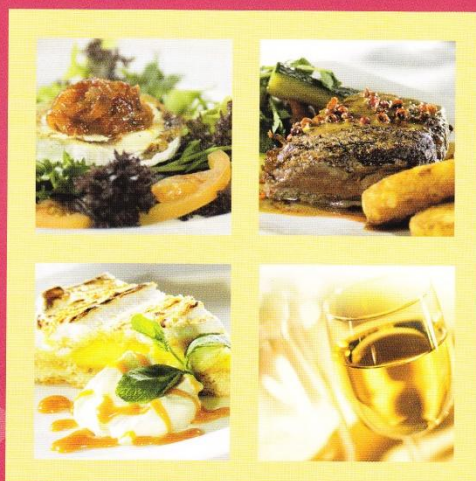
Joulutorttuja

Omena-mantelitorttua, kanelikastiketta

Pipareita

Kahvia / Teetä

Menu



LIITE 13 (2). Huviretken ruokalista

ALKURUOAT | STARTERS

1. Vihreä salaatti | Green salad L, G 4,20
Raikasta jäävuori- ja romainesalaattia, tomaattia, porkkanaa ja sinappikastiketta. | Crispy iceberg and romaine lettuce, tomatoes, carrot and mustard dressing.

2. Tomaatti-punasipuli-vuohenjuustosalaatti | Tomatoes, red onion and goat's cheese salad VL, G 6,10
Raikasta jäävuori- ja punasalaattia, grillattua vuohenjuustoa, tomaattia, paprika-sipulihilloketta. | Crispy iceberg and radicchio lettuce, grilled goat's cheese, tomatoes, onion and sweet pepper compote.

3. Mätileipiä | Roe on toast VL 10,20
Jäävuori- ja punasalaattia, kirjolohennättä ja smetanaa, paahdetuilleipää, grillattuja jättikatkaravunpyrstöjä, tomaattia. | Iceberg and radicchio lettuce, rainbow trout roe and smetana, toast, grilled king prawn tails, tomatoes.

4. Kalkkunasalaatti | Turkey salad L 8,30
Jäävuori- ja punasalaattia, kalkkunan fileettä, marinoituja valkosipulinkynsiä, porkkanaa, paprika-sipulihilloketta, karpaloita, mango-jalopenokastiketta ja paahdetta leipää. | Iceberg and radicchio lettuce, turkey fillet, marinated garlic cloves, carrot, sweet pepper and onion compote, cranberries, mango and jalapeño dressing and toasted bread.

5. Valkosipulietanoita | Garlic snails 9,20
Tarjoillaan talon leivän ja levitteen kanssa.
| Served with home baked bread and spread.

6. Sinihomejuusto-valkosipulietanoita | Blue cheese and garlic snails 9,90
Tarjoillaan talon leivän ja levitteen kanssa.
| Served with home baked bread and French fries.

KEITOT JA SALAATIT | SOUPS AND SALADS

7. Kermainen lämminsavulohikeitto | Creamy warm smoked salmon soup VL 9,20 / 13,40
pieni, small | iso, large
Tarjoillaan talon leivän ja levitteen kanssa.
| Served with home baked bread and spread.

8. Tomaattinen sinihomejuustokeitto | Tomato and blue cheese soup VL 7,00 / 8,90
Tarjoillaan talon leivän ja levitteen kanssa.
| Served with home baked bread and spread.

9. Kermainen savuporokeitto | Creamy smoked reindeer soup VL 9,30 / 11,90
Tarjoillaan talon leivän ja levitteen kanssa.
| Served with home baked bread and spread.


Caesarsalaatit | Caesar salads

10. Naturel VL 8,90
Romainesalaattia, caesarkastiketta, parmesaania ja krutonkeja.
| Romaine lettuce, Caesar dressing, parmesan cheese and croutons.

11. Broileri-pekonit | Chicken and bacon VL 14,60
Broilerifileettä, pekonia, romainesalaattia, caesarkastiketta, parmesaania ja krutonkeja. | Chicken fillet, bacon, romaine lettuce, Caesar dressing, parmesan cheese and croutons.

12. Katkarapu | Shrimp VL 12,80
Katkarapuja, romainesalaattia, caesarkastiketta, parmesaania ja krutonkeja.
| Shrimps, romaine lettuce, Caesar dressing, parmesan cheese and croutons.

13. Savuporo | Smoked reindeer VL 13,10
Savuporoa, romainesalaattia, caesarkastiketta, parmesaania ja krutonkeja.
| Smoked reindeer, romaine lettuce, Caesar dressing, parmesan cheese and croutons.
Caesarsalaattikastike sisältää anjovista.
The Caesar dressing contains anchovies.

14. Jättikatkarapu-savulohisalaatti | King prawn and smoked salmon salad VL, G 14,80
Grillattuja jättikatkaravunpyrstöjä, pintasavustettua lohta, marinoituja tomaatteja, jäävuori-, puna- ja tammenlehväsalaattia sekä chili-majoneesia. | Grilled king prawn tails, lightly smoked salmon, marinated tomatoes, iceberg, radicchio and oak leaf lettuce and chilli mayonnaise.  13,80

15. Kasvisalaatti | Vegetarian salad L, G 9,00
Herkkusienä, tomaattia, paistettua ananasta, verkkomelonia, jäävuori-, puna- ja romainesalaattia sekä mango-jalopenokastiketta.
| Mushrooms, tomatoes, fried pineapple, netted melon, iceberg, radicchio and romaine lettuce and mango and jalapeño dressing.

GRILLISTÄ | FROM THE GRILL

16. Pippuripiivi | Pepper steak VL 29,80
150g nautaan sisäfileepiivi, kermaista pippurikastiketta, kermaisia valkosipuliperunoita, grillitomaatti, parioloitua tankoparsaa ja paistettuja herkkusienä.
| Beef tenderloin steak 150g, creamy pepper sauce, creamy garlic potatoes, grilled tomato, grilled asparagus and fried mushrooms.

17. Valkosipulihärkää | Garlic steak G 29,80
150g sisäfileepiivi, punaviini- ja valkosipuli-bearnaisekastiketta, paistettuja herkkusienä, tomaattia ja kermaisia valkosipuliperunoita.
| Beef tenderloin steak 150g, red wine and garlic béarnaise sauce, fried mushrooms, tomatoes and creamy garlic potatoes.

18. Savuporohärkää | Steak and smoked reindeer VL, G 30,50
150g sisäfileepiivi, savustettua poronpaistia, punaviini- ja kantarellikastiketta, paahdettuja kasviksia sekä uuniperunaa ja smetanaa.
| Beef tenderloin steak 150g, smoked reindeer, red wine and chanterelle sauce, roasted vegetables and a baked potato with smetana.

19. Patruunan piivi | Esquire's steak VL 22,60 / 25,80
150g/200g nautaan ukkofileepiivi, punaviinikastiketta, sinihomejuustoa, friteerattuja sipulirenkaita, grillitomaatti ja ranskanperunaa.
| Beef sirloin steak 150g/200g, red wine sauce, blue cheese, deep fried onion rings, grilled tomato and French fries.

20. Vanhan Patruunan piivi | Old Esquire's steak G 21,30 / 24,40
150g/200g nautaan ukkofileepiivi, bearnaisekastiketta, grillitomaatti ja paahdettuja kasviksia. | Beef sirloin steak 150g/200g, béarnaise sauce, grilled tomato and roasted vegetables.

21. Sipulipiivi | Onion steak VL 24,50
200g nautaan ukkofileepiivi, kermaista sipulikastiketta, maustekurkkua ja vohveliperunaa. | Beef sirloin steak 200g, creamy onion sauce, pickled cucumber and potato waffles.

22. Lehtipiivi | Minute steak VL 19,80
150g nautaan ukkofileepiivi, maustevoita, grillitomaatti ja ranskanperunaa.
| Beef sirloin steak 150g, seasoned butter, grilled tomato and French fries.

23. Grillipiivi | Grilled beef VL 20,00 / 23,90
150g/200g nautaan ukkofileepiivi, maustevoita, paahdettuja kasviksia ja ranskanperunaa. | Beef sirloin steak 150g/200g, seasoned butter, roasted vegetables and French fries.

24. Isännänleike | Chef's escalope VL 16,20
180g porsaanleike, kantarellikastiketta, paahdettuja kasviksia ja ranskanperunaa. | Pork escalope 180g, chanterelle sauce, roasted vegetables and French fries.

25. Poron ukkofileettä | Reindeer sirloin steak VL, G 31,10
150g poron ukkofileettä, karpalo-punaviinikastiketta, valkosipulinkynsiä, paahdettuja kasviksia, uuniperunaa ja smetanaa. | Reindeer sirloin steak 150g, cranberry and red wine sauce, garlic cloves, roasted vegetables and a baked potato with smetana.

KALA- JA LINTURUOAT | FISH AND POULTRY

26. Savustettua lohta | Smoked salmon VL, G 17,20
Pintasavustettua lohta, kantarellikastiketta, parioloitua tankoparsaa ja tilliperunaa. | Lightly smoked salmon, chanterelle sauce, grilled asparagus and dill potatoes.

27. Pariiloitua lohta | Grilled salmon VL 18,20
Lohifileettä, kylmää smetana-piiripirikastiketta, balsamicomaustettua sipuli-porkkanapaistosta ja vohveliperunaa. | Salmon fillet, cold smetana and piri piri sauce, sautéed balsamic onion and carrot and potato waffles.

28. Leivitettyä kuhaa | Breaded pike perch VL 19,00
Kuhfileettä, kirjolohennättä, kermaista sipulikastiketta ja tilliperunaa.
| Pike perch fillet, rainbow trout roe, creamy onion sauce and dill potatoes.

29. Roseippuribroileria | Pink peppercorn chicken VL, G 16,10
Broilerin rintafilee, roseippurikastiketta, kantarellisipulipaistosta sekä uuniperunaa ja smetanaa. | Chicken fillet, pink peppercorn sauce, sautéed chanterelles and onion and a baked potato with smetana.

30. Mozzarellaibroileria | Mozzarella chicken 16,40
Broilerin rintafilee, punaviinikastiketta, paahdettuja kasviksia, tomaattia, mozzarellaa ja ranskanperunaa. | Chicken fillet, red wine sauce, roasted vegetables, tomatoes, mozzarella and French fries.  15,40

31. Broileria kevyesti | Light chicken salad VL, G 15,50
Broilerin rintafilee, caesarkastiketta (sis. anjovista), jäävuori- ja romainesalaattia, oliiveja, verkkomelonia, tomaattia sekä paistettuja herkkusienä. | Chicken fillet, Caesar dressing (contains anchovies), iceberg and romaine lettuce, olives, netted melon, tomato and fried mushrooms.

32. Barbequebroileria | Barbeque chicken 16,40
Broilerin rintafilee, barbequekastiketta, smetanaa, peruna-jalopenokuoroikoita ja vohveliperunaa. | Chicken fillet, barbeque sauce, smetana, potato and jalapeño croquettes and potato waffles.

33. Valkosipulibroileria | Garlic chicken G 16,10
Broilerin rintafilee, punaviini- sekä valkosipuli-bearnaisekastiketta, valkosipulinkynsiä, tomaattia sekä kermaperunaa. | Chicken fillet, red wine and garlic béarnaise sauce, garlic cloves, tomatoes and creamed potatoes.

34. Kantarellikalkkunaa | Chanterelle turkey VL 16,40
Kalkkunan rintafilee, kantarellikastiketta, balsamicilla maustettua sipulia ja porkkanaa sekä rostiperunaa. | Turkey fillet, chanterelle sauce, balsamic onion and carrots and Rosti potatoes.

35. Parmesankalkkunaa | Parmesan turkey VL, G 16,20
Kalkkunan rintafilee, kylmää smetana-piiripirikastiketta, paahdettuja kasviksia, parmesaania ja riisiä. | Turkey fillet, cold smetana and piri piri sauce, roasted vegetables, parmesan and rice.

L = laktoositon | lactose-free, VL = vähälaktoosinen | low-lactose, G = valmistettu gluteenittomista tuotteista, tiedustele lisää tarjoilijalta. | gluten-free; please ask your waiter for more information.

LIITE 13 (3). Huviretken ruokalista

KASVISRUOAT | VEGETARIAN DISHES

- 36. Gratinoituja kasviksia | Vegetables au gratin G** 9,50
Kesäkurpitsaa, bataattia, paprikaa, porkkanaa, sipulia, valkosipulinkynsiä, béarnaisekastiketta ja juustoa. | Zucchini, sweet potato, sweet pepper, carrot, onion, garlic cloves, béarnaise sauce and cheese.
- 37. Lämmitetty kasvisjuustoterriniä | Hot vegetable and cheese terrine VL, G** 10,90
Kasvisjuustoterriniä, paahdettuja kasviksia, kirsikkatomaattia, pestoa, kantarellikastiketta ja paahdettuja pinjansiemeniä. | Vegetable and cheese terrine, fried vegetables, cherry tomatoes, pesto, chanterelle sauce, and roast pine seeds.

PIZZAT | PIZZA

- 38. Margarita** 9,90
Mozzarellaa, tomaattia, pestokastiketta.
| Mozzarella cheese, tomato, pesto sauce.
- 39. Quattro Stagioni** 11,70
Kinkkua, katkarapuja, herkkusieniä, parsaa. | Ham, shrimp, mushroom, asparagus.
- 40. Gorgonzola** 11,10
Kinkkua, sinihomejuustoa, ananasta. | Ham, blue cheese, pineapple.
- 41. Vegetariana** 9,60
Tomaattia, sinihomejuustoa, herkkusieniä, ananasta.
| Tomato, blue cheese, mushroom, pineapple.
- 42. Amore Mio** 11,60
Broileria, katkarapuja, sinihomejuustoa, herkkusieniä.
| Chicken, shrimp, blue cheese, mushroom.
- 43. Opera** 10,90
Kinkkua, katkarapuja, tonnikalaa. | Ham, shrimp, tuna.
- 44. Pepperoni** 10,60
Pepperonimakkaraa, sipulia. | Pepperoni sausage, onion.
- 45. Fantasia** 12,00
Neljä täytettä valintasi mukaan. | Four toppings of your choice.

PIZZATÄYTEET | PIZZA TOPPINGS

- Mozzarellaa, sinihomejuustoa, parmesania, kinkkua, pepperonimakkaraa, broileria, pekonia, jauhelihaa, herkkusieniä, parsaa, oliiveja, jalopenovipaleita, ananasta, tomaattia, sipulia, katkarapuja, tonnikalaa, pestokastiketta.
| Mozzarella, blue cheese, parmesan, ham, pepperoni sausage, chicken, bacon, minced meat, mushrooms, asparagus, olives, jalapeño slices, pineapple, tomato, onion, shrimps, tuna, pesto sauce.

TUOREPASTAT | FRESH PASTA

- 46. Katkarapupasta | Shrimp pasta VL** 13,90
Katkarapuja, kermaista tomaatti-basilikakastiketta, parmesania ja nauhapastaa. | Shrimps, creamy tomato and basil sauce, parmesan and tagliatelle. 12,90
- 47. Savulohipasta | Smoked salmon pasta VL** 14,60
Pintasavustettua lohta, valkoviinikastiketta, tilliä, parmesania ja nauhapastaa.
| Lightly smoked salmon, white wine sauce, dill, parmesan and tagliatelle.
- 48. Savuporopasta | Smoked reindeer pasta VL** 14,20
Kylmäsavuporoa, kermakastiketta, sipulia, parmesania ja nauhapastaa.
| Cold smoked reindeer, cream sauce, onion, parmesan and tagliatelle.
- 49. Kanapasta | Chicken pasta VL** 14,20
Broilerin fileettä, tomaatti-basilikakastiketta, ananasta, parmesania ja nauhapastaa. | Chicken fillet, tomato and basil sauce, pineapple, parmesan and tagliatelle.
- 50. Parsa-ricotta tortellineja | Asparagus and ricotta tortellini** 14,20
Parsaa, ricottajuustoa, kermaista tomaatti-basilikakastiketta ja parmesania.
| Asparagus, ricotta cheese and creamy tomato and basil sauce and parmesan.

OTA SEURAKSI | SIDE ORDERS

- 51. Friteerattuja sipulirenkaita | Deep fried onion rings L** 2,70
- 52. Potato teasereitä | Potato teasers** 3,90
- 53. Cheddarjuustolla täytettyjä jalapenoja | Jalapeños filled with cheddar cheese** 3,90
- 54. Grillattuja jättikatkaravunpyrstöjä | Grilled king prawn tails L, G** 3,90
- 55. Maissilastuja ja smetanaa | Corn chips and smetana VL** 2,70
- 56. Maustekurkuloikkoja | Pickled cucumber wedges L, G** 2,00
- 57. Kasvis Combo | Vegetarian Combo** 8,60


Sipulirenkaita, täytettyjä jalapenoja, maissilastuja, piri-pirikastiketta, paistettuja herkkusieniä ja barbeque-béarnaisekastiketta.

Onion rings, stuffed jalapeños, corn chips, piri piri sauce, fried mushrooms and barbeque béarnaise sauce.

Lisäksi piri-pirikastiketta. Served with piri piri sauce.

HERKKUJA MEILTÄ JA MAAILMALTA | DELICIOUS FLAVOURS FROM US AND AROUND THE WORLD

- 58. Kanaherkkuleipä | Chicken sandwich** 13,70
Broilerin rintafileettä, valkosipulibéarnaisekastiketta, paprikahilloketta, ananasta ja paahdettua leipää. | Chicken fillet, garlic and béarnaise sauce, sweet pepper compote, pineapple and toasted bread.

 = hinta YkköBonus-kortilla | price with "YkköBonus" card

- 59. Kantarelli-pekoni-leipä | Chanterelle and bacon sandwich VL** 14,10
Jauhelihipiivi, pekonia, kantarellikastiketta, verkkomelonia ja paahdettua leipää. | Beef burger, bacon, chanterelle sauce, netted melon and toasted bread.

- 60. BBQ Hampurilainen | BBQ hamburger** 14,60
Hampurilaissämpylä, jauhelihipiivi, barbequekastiketta, cheddarjuustoa, tomaattia, jäävuorisalaattia, sipulirenkaita, majoneesikastiketta ja ranskanperunaa. | Bun, beef burger, barbeque sauce, cheddar cheese, tomato, iceberg lettuce, onion rings, mayonnaise sauce and French fries.

- 61. Kalkkuna-pekoni-hampurilainen | Turkey and bacon burger** 14,60
Hampurilaissämpylä, kalkkunan fileettä, pekonia, barbequekastiketta, majoneesikastiketta, cheddarjuustoa, tomaattia, maustekurkua, jäävuorisalaattia ja ranskanperunaa. | Bun, turkey fillet, bacon, barbeque sauce, mayonnaise sauce, cheddar cheese, tomato, pickled cucumber, iceberg lettuce and French fries.

- 62. Tomaattinen katkarapu-valkosipulikasari | Stewed shrimps and garlic with tomato L, G** 9,00
Katkarapuja, sipulia, valkosipulia, tomaattia, chiliä ja riisiä.
| Shrimps, onion, garlic, tomato, chilli and rice.

- 63. Kermanen broileri-herkkusienikasari | Creamy chicken and mushroom casserole VL, G** 10,40
Broilerin fileettä, pippurikastiketta, smetanaa, sipulia, chiliä, tuoreita herkkusieniä ja riisiä. | Chicken fillet, pepper sauce, smetana, onion, chilli, fresh mushrooms and rice.

- 64. Herkkulautanen kahdelle | Tasty platter for two VL, G** 35,80
Naudan ulkofileettä, broilerin- ja kalkkunafileettä sekä valkosipuliperunaa. Lisäksi dippikastiketta, pahalaisenhilloa ja pekoni-kastiketta. Saatavana myös yhdellä (19,90).
| Beef sirloin steak, chicken and turkey fillet and garlic potatoes served with dip sauce, devil's jam and bacon sauce (Also available for one, 19.90).

LASTENRUOAT | CHILDREN'S MENU

- 65. Pariloitua broileria | Grilled chicken L, G** 6,80
Broilerin rintafileettä, majoneesia, vihreää salaattia, tomaattia ja ranskanperunaa.
| Chicken fillet, mayonnaise, green salad, tomato and French fries.

- 66. Naudan jauhelihipiivi | Beef burger VL** 9,70
Jauhelihipiivi, kermakastiketta, porkkanaa, vihreää salaattia, tomaattia ja ranskanperunaa. | Beef burger, cream sauce, carrots, green salad, tomato and French fries.

- 67. Paistettua lohta | Fried salmon L, G** 9,80
Lohta, majoneesia, vihreää salaattia, tomaattia ja keitinperunaita.
| Salmon, mayonnaise, green salad, tomato and boiled potatoes.

- 68. Kermanen kinkkupasta | Creamy ham pasta VL** 7,50
Kinkkua, kermakastiketta ja nauhapastaa. | Ham, cream sauce and tagliatelle.

- 69. Nakit ja ranskalaiset | Frankfurters and French fries L** 5,80
Nakkeja, vihreää salaattia, tomaattia ja ranskanperunaa.
| Frankfurters, green salad, tomato and French fries.

- 70. Combo-lautanen | Combo plate VL** 10,90
Broilerin fileettä, nakkeja, lohta, majoneesia, vihreää salaattia, tomaattia ja ranskanperunaa. | Chicken fillet, frankfurters, salmon, mayonnaise, green salad, tomato and French fries.

- 71. Lasten pizza | Children's pizza** 6,20
Kaksi täytettä valintasi mukaan (kts. pizzat).
| Two toppings of your choice (see pizza).

Lastenruoat alle 12-vuotiaille. Muista listan annoksista lapsille -20%. Children's meals for under 12-year-olds. Other dishes at 20% discount for children.



JÄLKIRUOAT | DESSERTS

- 72. Suklaapyramidi-leivos | Chocolate pyramid cake** 9,50
Mansikka- ja vaniljakastiketta. | Strawberry and vanilla sauce.

- 73. Sitruunamarenkitorntua | Lemon meringue pie** 8,20
Kinuskikermaa. | Caramel cream.

- 74. Juustokakkua | Cheese cake** 8,90
Vadelmakastiketta. | Raspberry sauce.

- 75. Karpaloita kuumassa kinuskikastikkeessa | Cranberries with hot caramel sauce VL, G** 4,50

- 76. Lämmitetty leipäjuustoa | Baked cheese** 9,10
Vadelmahilloa ja kermaa. | Raspberry sauce and cream. 8,60

- 77. Jäätelöä ja raparperihilloketta | Ice cream and rhubarb compote VL, G** 5,20
Vaniljajäätelöä. | Vanilla ice cream.

- 78. Jäätelöpallo yhdellä kastikkeella | Ice cream ball served with one sauce** 2,60
Vanilja VL, G, suklaa G, mansikka G, kerma-toffee G tai tofujäätelöä L, G.
| Vanilla VL, G, chocolate G, strawberry G, cream toffee G or tofu ice cream L, G.

- Kastikevaihtoehdot | Sauces for ice cream VL, G**
Suklaa-, kinuski-, mansikka- tai vadelmakastiketta. Salmiakki-siirappia.
| Chocolate, caramel, strawberry or raspberry sauce. Salty liquorice syrup.

LIITE 13 (4). Huviretken ruokalista

Hyvä ruoka on enemmän kuin osiensa summa. Meillä kaiken perustana ovat parhaat, huolellisesti valitut ja tuoreet raaka-aineet. Niistä ammattitaitoinen keittiöhenkilökuntamme valmistaa ruoan menetelmin, jotka korostavat raaka-aineiden aromeja ja tuovat niistä esiin parhaat maut. Huolellinen valmistelu yhdistettynä juuri oikeaan valmistustapaan ja kypsennyslämpötilaan takaavat onnistuneen lopputuloksen. Arki-sestakin ateriahetkestä tulee Huviretässä pieni juhla, kun annos on kauniisti aseteltu ja koristeltu juuri ennen kuin se tuodaan pöytään nautittavaksesi.

Ruokatrendit tulevat ja menevät. Meillä Huviretässä herkullista ruokaa – klassikkoja ja uusia ruokaelämyksiä – on valmistettu parhaista raaka-aineista jo vuodesta 1989. Ammattitaidolla ja asiakkaidemme toiveita kuunnellen. Se ei ole salaisuus.

Istu pöytään nauttimaan ja anna asiantuntevan, ystävällisen henkilökuntamme palvella sinua. Tervetuloa Huviretkeen nauttimaan hyvästä ruoasta.

Koe makujen maailma!

KAHVIT JA JUOMAT COFFEE AND DRINKS

pieni, small | iso, large

79. Kahvi Coffee	2,50
80. Espresso	2,50
81. Cappuccino	2,90
82. Café au lait	2,90
83. Kaakao Hot chocolate	2,90
84. Tee Tea	1,90
85. Hiilihapoton pullovesi. Bottled mineral water.	3,90
86. BonAqua	
Kivennäisvesi. Bottled sparkling water.	3,30
87. Jäävesi Ice water	0,70
88. Coca Cola	2,30 / 3,60
89. Fanta	2,30 / 3,60
90. Sprite Zero	2,30 / 3,60
91. Nikolai	
Alkoholiton olut. Alcohol free beer.	3,90

MENUEHDOTUKSET | SAMPLE MENUS

MENU 1. VL	37,90
• Savulohi-rucolasalaatti, maiti-smetanaahtoa. • Naudan ulkofileepihvi 200 g, punaviini-valkosipulikasiketta, balsamicoporkkanaa ja vehveliperunaa. • Jäätelöpallo ja sitruuna-salmiakkiisirappia. • Smoked salmon and rucola salad, roe and smetana mousse. • Beef sirloin steak 200g, red wine and garlic sauce, balsamic carrots and potato waffles. • Ice cream ball with lemon and salty liquorice syrup.	
MENU 2.	25,20
• Katkarapusalaatti. • 200 g porsaan ulkofileettä täytettynä vuohenjuustolla, kantarellilla ja punasipulilla. Lisäksi bearnaiskastiketta, sipulienkasta ja vehveliperunaa. • Lämmintä leipäjuustoa, vadelmahilloa ja kermaa. • Shrimp salad. • 200 g pork sirloin stuffed with goat's cheese, chanterelles and red onion. Served with béarnaise sauce, onion rings and potato waffles. • Baked cheese, raspberry sauce and cream.	
MENU 3.	21,80
• Vihreä salaatti. • Mozzarella-basilikabroileria, punaviini-kastiketta, paahdettua bataattia, kesäkurpitsaa, porkkanaa. Lisäksi röstiperunaa. • Tuorejuustokakkua. • Green salad. • Mozzarella and basil chicken, red wine sauce, roasted sweet potato, zucchini, carrot and Rosti potatoes. • Cheesecake.	
MENU 4. VL	28,00
• Bataattikeitto, smetana-piparjuurivaahtoa. • Leivitettyä kuaaa, kantarellikasiketta, grillattuja katkaravunpyrstöjä ja tilliperunaa. • Vadelmia ja lämmintä suklaakastiketta. • Sweet potato soup, smetana and horseradish mousse. • Breaded pike perch, chanterelle sauce, grilled prawn tails and dill potatoes. • Raspberries with warm chocolate sauce.	