

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma

Sami Tiittanen

OHJEISTUS RUOKAPALVELUIDEN JÄRJESTÄMISEEN SUUR-
TAPAHTUMISSA

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2013



OPINNÄYTETYÖ
Maaliskuu 2013
Matkailun koulutusohjelma

Länsikatu 15
80100 JOENSUU
p. (013) 260 600

Tekijä(t)
Sami Tiittanen

Nimeke
Ohjeistus ruokapalveluiden järjestämiseen suur tapahtumissa

Toimeksiantaja
Joensuun Töminä Oy/Ravintola Kerubi

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia käytännönläheinen ohjeistus ruokapalveluiden suunnitteluun ja toteutukseen suur tapahtumissa. Opinnäytetyö on luonteeltaan toiminnallinen. Opinnäytetyöprosessi koostui aineiston keruusta ja produktin eli ohjeistuksen luomisesta. Ohjeistuksen on tarkoitus toimia toimeksiantajan ravintolatoiminnan ja esimiestyöskentelyn tukena. Suurille asiakasmäärille tuotettavien ruokapalveluiden ohjeistukselle oli tarvetta toimeksiantajan esimiesten ja muun henkilöstön toiminnan helpottamiseksi.

Lähdeaineistona käytettiin suur tapahtumien ruokapalveluihin liittyvää, jo olemassa olevaa aineistoa sekä ravintola-alan ammattilaisten hiljaista tietoa. Aineistoa kerättiin havainnoimalla, dokumentteja analysoimalla ja hiljaista tietoa selvittämällä. Hiljaisen tiedon hyödyntäminen perustui suulliseen vuorovaikutukseen suur tapahtumien järjestäjien ja toteuttajien kanssa.

Ohjeistukseen koottiin mahdollisimman monipuolisesti ruokapalveluiden suunnittelu- ja toteutustyöhön liittyvää aineistoa, huomioiden toimeksiantajan toiveet käytännönläheisestä ja selkeästä kokonaisuudesta. Ohjeistus laadittiin sähköiseen muotoon ja sen toimivuutta testataan tulevien vuosien Ilovaarirock- ja Ilosaarirock -tapahtumissa. Opinnäytetyön aihepiiri on laaja ja sisältää useita potentiaalisia jatkokehitystyön kohteita.

Kieli
suomi

Sivuja 41
Liitteet 1
Liitesivumäärä 25

Asiasanat
suur tapahtumat, ruokapalvelut, ohjeistus



THESIS
March 2013
Degree Programme in Tourism
Länsikatu 15
FI 80100 JOENSUU
FINLAND
Tel. (013) 260 600

Author(s)
Sami Tiittanen

Title
Guide for Catering services in Mass Events

Commissioned by
Joensuun Töminä Oy/Ravintola Kerubi

Abstract

The objective of the thesis was to create a practical guidance including planning and performing various catering services in mass events. The thesis is a practical-based by nature. The thesis process consisted of data collection and the creation of guide itself. Guide is intended to serve as a tool in restaurant operations and management activities. When producing food services to large amount of people, universally applicable guidance is needed to facilitate management and staff operations.

The data sources were already existing documents related to mass events, as well as the tacit knowledge of professionals in hospitality industry. The material was collected by observation, documentary analysis and mapping the tacit knowledge. Tacit knowledge mapping was based on conversations with major event organizers and food service promoters.

Created guidelines include versatile material related to designing and managing the whole food service operations, taking into account the Kerubi's wishes of pragmatic and practical guidance. The guide was created in electronic format. Functionality of the guide can be tested in the future years, in Ilovaarirock and Ilosaarirock events. The topic of this thesis is all-round and includes a number of potential development subjects.

Language
Finnish

Pages 41
Appendices 1
Pages of Appendices 24

Keywords
Mass events, catering services, guidelines

Sisältö

1	Johdanto.....	5
2	Ravintola Kerubi	6
2.1	Kerubin toimintaympäristö	6
2.2	Kerubin ruokapalvelut	7
3	Opinnäytetyön taustat.....	8
3.1	Aiheen tarkoitusperät ja työn tarpeellisuus.....	8
3.2	Opinnäytetyön hyöty toimeksiantajalle	9
3.3	Aikaisemmat opinnäytetyöt	10
4	Juhla- ja pitopalvelu	11
4.1	Alalla toimijat	11
4.2	Asiakkaat ja asiakaslähtöisyys.....	12
4.3	Henkilöstö.....	13
4.4	Alan trendit ja yrityksen oman toiminnan muokkautuminen	14
4.5	Juhla- ja pitopalvelutilaisuuksia.....	15
4.6	Katelaskenta ruokapalvelun suunnittelun perustana	16
5	Ruokapalvelut suurtapahtumissa	18
5.1	Tapahtumaympäristö	18
5.2	Ruokatuotteiden suunnittelussa huomioitavat asiat.....	19
5.3	Ruokapalveluprosessi.....	20
6	Ruokapalveluiden turvallisuus suurtapahtumissa.....	22
6.1	Elintarviketurvallisuus	22
6.2	Työturvallisuus.....	22
6.3	Työympäristö ja riskien tunnistaminen	23
7	Ruokapalveluhenkilöstö suurtapahtumissa	24
7.1	Henkilöstön koulutus.....	24
7.2	Vastuhenkilöt	25
8	Ilosaarirock ja Ilovaarirock	26
8.1	Tapahtumat	26
8.2	Pitopalvelutyypinen toiminta.....	26
8.3	Ruokatuotteiden suoramyynä.....	28
8.4	Omavalvonta	28
8.5	Tarvittavat sopimukset ja ilmoitukset.....	29
9	Opinnäytetyöprosessi	30
9.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	30
9.2	Tuotoksen koostaminen.....	31
9.3	Havainnointi.....	34
9.4	Hiljainen tieto ja suullinen tiedonkeruu	34
9.5	Ohjeistuksen runko ja palaute.....	35
10	Pohdinta	36
10.1	Opinnäytetyöprosessi	36
10.2	Ravitsemisalalan monipuolisuus.....	39
	Lähteet	41

Liite Ohjeistus ruokapalveluiden järjestämiseen suurtapahtumissa

1 Johdanto

Ruokapalveluiden tuottaminen on kasvava liiketoiminnan ala ja samalla kannattavuudeltaan riskialtis. Ala työllistää kansainvälisesti suuren määrän ihmisiä, vaikka alan imago palkkauksen ja työn vaativuuden suhteen ei ole kovin hyvä. Ihmiset panostavat aikaa ja rahaa ruokapalveluihin entistä enemmän, mutta alan yleiskuva on heikolla tasolla siitä huolimatta, että onnistuneilla ruokapalveluilla voi olla kauaskantoisia ja yhteiskunnallisestikin myönteisiä vaikutuksia. (Jones & Merricks 1994, 3–4.) Catering on yleisesti käytetty käsite ateriapalvelusta, joka voi tarkoittaa juhla- ja pitopalvelua. Käsitteiden raja on häilyvä juhlapalvelun viitatessa lähinnä erillisissä tiloissa (vuokratut tai yleiset suuret tilat, yksityiset asunnot ja kiinteistöt) toteutettavaan ruokapalveluun ja pitopalvelun kodin juhlien toteuttamiseen. (Määttä, Nuutila & Saranpää 2008, 8.)

Cateringtoiminta perustuu tarkoituksenmukaisen, tilapäisen ruokapalvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen etukäteen määriteltynä ajankohtana ja tietyssä paikassa. Tämän tyyppiseen ruokapalveluun kuuluu ruokatuotteen suunnittelu, valmistus, tarvittaessa kuljetus ja ruoan tarjoilu asiakkaan toiveiden mukaisesti. Palvelun tarjoajan tehtävänä on hankkia tarvittava henkilöstö ja välineistö tilaisuuden toteuttamista varten sekä räätälöidä palvelu henkilömäärän, menun, ajankohdan, tilaisuuden luonteen sekä ympäristön mukaan. Juhla- ja pitopalvelua voidaan tuottaa useissa eri ympäristöissä kuten yksityisissä asunnoissa, yritysten tiloissa, työpaikoilla, ravintoloiden tiloissa, ulkotiloissa tai muissa yksityisessä tai yleisessä käytössä olevissa tiloissa. Asiakasmäärät voivat vaihdella muutamista kymmenistä useisiin tuhansiin. (Weiss & Weiss 1991, 1–3.)

Suurten tapahtumien ruokapalvelut vaativat onnistuakseen huolellisen suunnittelun alusta loppuun. Huolellisella ohjeistuksella voidaan edesauttaa toiminnan tehokkuutta ja kannattavuutta. Asiakasmäärät suurissa tapahtumissa vaihtelevat 500 asiakkaasta ylöspäin. Omalla työpaikallani toteutetaan ympäri vuoden erityyppisiä ruokapalveluita vaihteleville asiakasmäärille. Tämän kautta olen havainnut tarvetta esimiesnäkökulmasta laaditun ohjeistuksen luomiselle suur-tapahtumien ruokapalveluihin. Ohjeistus tulee toimimaan yleisluontoisena op-

paana, mutta sitä voidaan soveltaa yleisesti myös muissa suurissa tilaisuuksissa. Tätä kautta ohjeistuksen tuoma hyöty voidaan maksimoida ja tietoa soveltaa ravintolan palvelutarjonnassa myös tulevaisuudessa.

2 Ravintola Kerubi

2.1 Kerubin toimintaympäristö

Toimeksiantajana opinnäytetyössäni on ravintola Kerubi. Olen työskennellyt ravintolassa kokkina ja olen ajoittain hoitanut myös keittiön vuoropäällikön tehtäviä. Kerubin toiminnasta vastaa Joensuun Töminä Oy. Joensuun Töminä Oy on puolestaan Joensuun Popmuusikot Ry:n perustama ja toimii sen alaisuudessa. Popmuusikoiden alaisuudessa toimii myös Joensuun Nuori Rytmi Oy, joka on erikoistunut erikokoisten yleisötapahtumien palveluiden järjestämiseen. Kerubi toimii Joensuun Ilosaarella, Karjalantalon kiinteistön tiloissa. Karjalantalon kiinteistön ja sille kuuluvan tontin omistaa Karjalaisen kulttuurin edistämisseätiö. Ravintola toimii anniskelu-, esiintymis-, ruoka ja pitopalveluravintolana.

Kerubin ravintolatilat on jaettu pääsääntöisesti kolmeen osaan: keittiöön (ruoka- ja anniskelupalvelut ja teemaillat), saliin (anniskelupalvelut, esiintyjät, juhlatilaisuudet, kokoukset) ja kellari (yökerho, tilaisuudet, kokoukset). Lisäksi käytössä on keittiön yhteydessä sijaitseva kabinetti, joka toimii esimerkiksi pienille ryhmille ruokailu- ja kokoustiloina. Kesäisin käytössä on myös terassi. Anniskelutoiminta Salissa ja Kellarissa keskittyy viikonloppuihin ja teemailtoihin. Keittiön baarin anniskelutoiminta on linkitetty osittain ruokapalveluihin keittiön ollessa auki, mutta toimii muuna aikana, esimerkiksi viikonloppuisin ja erityisiltoina, omana anniskelupisteensä. (Ravintola Kerubi. Tilat.)

2.2 Kerubin ruokapalvelut

Kerubin ruokapalvelut pitävät sisällään monipuolisen palvelukokonaisuuden. Arkisin keittiö tarjoilee lounasta ja iltaisin sekä viikonloppuisin À la Carte -listan annoksia. Lisäksi Kerubi tarjoaa ruokapalveluita ravintolan omissa tiloissa erikokoisille yrityksille ja ryhmille (häät, pikkujoulut, cocktail- ja banket -tilaisuudet, teemapäivät, kutsuvierastilaisuudet, VIP -tilaisuudet ja merkkipäivät). Kerubi on kahtena viime kesänä osallistunut Ilosaarirockin ja Ilovaarirockin ruokatarjontaan omilla festivaalialueiden ruokamyyntipisteillään sekä vastaamalla kummankin tapahtuman VIP -ruokailuista. Yhä enenevässä määrin ruokapalveluita on myös tarjottu järjestettäväksi talon ulkopuolisiin tapahtumiin, esimerkkeinä Yö -yhtyeen ja Nighthwish -yhtyeen VIP -ruokailut, häät ja pikkujoulut. Kerubi tarjoaa myös kokouskahvituspalveluja erikokoisille ryhmille ja yrityksille jos he pitävät tilaisuuksiaan talon tiloissa. Tarjottavista ruokapalveluista suurin osa on erityyppisiä pitopöytäruokailuina järjestettäviä iltatilaisuuksia. Useat tilaisuudet ovat asiakasmääriltään 50–300 asiakkaan välimaastossa, mutta suurimmissa musiikkitapahtumissa ja festivaaleilla asiakasmäärät voivat olla useita tuhansia. (Ravintola Kerubi. Cateringpalvelut, tilavuokraus, tapahtumapalvelut tai lounas-sopimukset yrityksellesi Joensuussa.)

Nykyisessä muodossaan Kerubi on toiminut helmikuusta 2011 asti ja on Joensuun ravintolakartalla suhteellisen uusi tekijä. Nuoren ravintolan pitopalvelutoiminta on hyvin monimuotoista, ja tarvetta ohjeistuksien ja oppaiden luomiselle olisi useampiakin. Rajaus suurten tapahtumien ruokapalveluiden ohjeistukseen on perusteltua. Onnistunut ohjeistuksen luominen luo mahdollisuuden työskentelyn helpottamiseen esimiehillä ja sitä kautta muulla nykyisellä ja tulevalla henkilöstöllä. Ohjeistuksen toimivuutta voidaan testata soveltuvin osin tulevissa tilaisuuksissa.

3 Opinnäytetyön taustat

3.1 Aiheen tarkoitusperät ja työn tarpeellisuus

Olen ollut toteuttamassa lähes kaikkia Kerubin viimeisen kahden vuoden aikana tarjoamia suuren mittaluokan ruokapalveluita ja olen huomannut puutteita palveluiden suunnittelutyössä ja tiedonkulussa. Nämä ovat heijastuneet henkilöstön toimintaan monella eri osa-alueella ja siksi koen opinnäytetyön ja sen tuloksena kootun tuotoksen tarpeellisenä. Työntekoa ohjaavan ja helpottavan informaation puuttuminen on vaikuttanut toimeksiantajan työilmapiiriin alentavasti. Kommunikointi eri tahojen välillä on jäänyt puutteellisten ohjeistuksien takia usein vajavaiseksi. Kokemukseni mukaan henkilöstön epätietoisuus vastuuhenkilöistä ja omista työtehtävistään ruokapalvelun tuotannon eri vaiheista vaikuttavat väistämättä palvelun tuotettavaan laatuun, työilmapiiriin ja asiakastyytyväisyyteen.

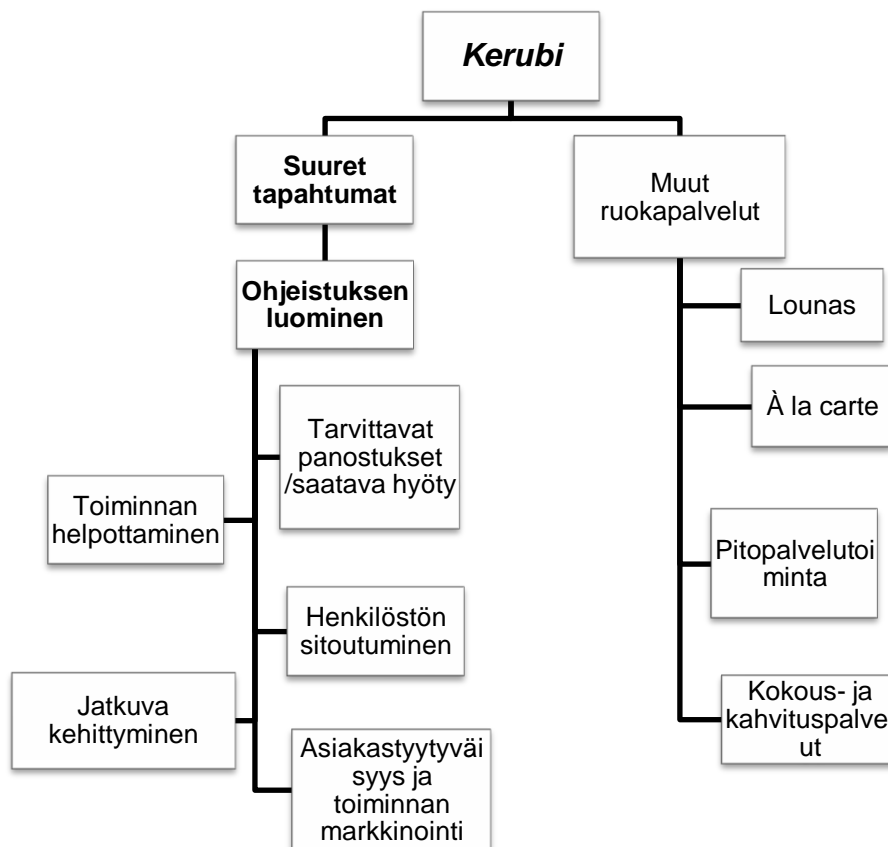
Onnistunut ruokapalvelu vaatii määrätietoista esimiestyöskentelyä ja sitoutunutta henkilöstön työpanosta. Jokaisen työntekijän on oltava perillä omista vastuualueistaan huolimatta siitä, työskenteleekö hän esimerkiksi ruokatuotantoon, tarjoiluun tai logistiikkaan liittyvissä työtehtävissä. Esimiestyöskentelyn ja suunnittelun näkökulmasta luotu ohjeistus luo hyvän pohjan ruokapalveluiden järjestämiselle esimerkiksi festivaaleilla, musiikkitapahtumissa ja muissa kulttuuritapahtumissa. Ohjeistuksen pohjalta on helpompaa lähteä suunnittelemaan henkilöstön tarvetta ja aikataulutusta hyvissä ajoin ennen jokaista tapahtumaa. Suurille asiakasmäärille hyvin toteutettu ruokapalvelu antaa monipuolisen kuvan ravintolan palvelutarjonnasta ja auttaa ravintolan toiminnan markkinoinnissa potentiaalisille asiakkaille.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda toimiva ohjeistus suurtapahtumien ruokapalveluiden suunnitteluun ja toteutukseen. Ravintolan esimiesten kuten ravintola- ja keittiöpäällikön toiminta ohjaa muun henkilöstön toimintaa. Tällä perusteella esimiestyötä helpottavalla ohjeistuksella on kokonaisvaltainen vaikutus. Eri-tyyppisissä tilaisuuksissa, joissa tuotetaan ruokapalveluita useille sadoille tai

jopa tuhansille ihmisille, on tärkeää hahmottaa kaikki palvelun tuotantoon vaadittavat panostukset ja käytössä olevat resurssit jo suunnitteluvaiheessa. Aikaisempaa aineistoa ja aiheeseen liittyvää spesifioitua tietoa on ollut saatavilla rajallisesti. Lisäksi jo olemassa oleva tieto on suurelta osin hiljaista tietoa jakautuneena eri henkilöiden ja lähteiden välille.

3.2 Opinnäytetyön hyöty toimeksiantajalle

Kuva 1 osoittaa, kuinka opinnäytetyön tuotoksesta on hyötyä toimeksiantajalle ravintolatoiminnan työkaluna. Suuret tapahtumat ovat osa ravintolan pitopalvelutarjontaa. Ohjeistuksen kautta hahmotetaan vaadittavat panostukset suhteessa saatavaan hyötyyn (taloudellinen kannattavuus). Ohjeistus helpottaa eri vaiheiden toteuttamista, tehostaa työskentelyä ja sitouttaa henkilöstöä yhteisiin päämääriin. Huolellinen ohjeistus mahdollistaa palvelujen toistettavuuden ja jatkuvan kehittämisen tulevaisuudessa. Jatkuvasti kehittyvä palvelutarjonta lisää asiakastyytyvyyttä ja parantaa yrityksen imagoa.



Kuva 1. Ohjeistuksen vaikutus Kerubin toimintaan.

Suuret tapahtumat ovat yksi osa Kerubin monipuolista ruokapalvelutarjontaa. Esimerkiksi Ilosaarirock ja Ilovaarirock ovat Kerubin vuosittaisessa toiminnassa liiketaloudellisesti tärkeitä tapahtumia.

3.3 Aikaisemmat opinnäytetyöt

Pito- ja juhlapalveluihin liittyen on tehty useita opinnäytetöitä, mutta suoraan suurten tapahtumien ruokapalveluiden toteutukseen yhteydessä olevia opinnäytetöitä on vähemmän. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun opiskelijat Anu Leskinen ja Annika Rieppo tekivät vuonna 2010 opinnäytetyön, jonka aihe sivuaa läheltä omaa työtäni. Toimeksiantajana tässä työssä oli Joensuun Popmuu-

sikot ry ja Nuori Rytmii Oy ja toimeksiantona opiskelijat suunnittelivat ruokamyymyntipaikan ja myytävät tuotteet Ilosaarirock -festivaalialueelle. Ruokamyynnin tavoitteena oli monipuolista festivaalin ruokatarjontaa ympäristöarvoja sekä lähi- ja luomuruoka-ajattelua hyödyntäen. Ruokamyymintuotteiden tarkoituksena oli tuoda uutta vaihtelua yksipuolisille ruokatuotteille. Opinnäytetyö toimi pilottihankkeena Joensuun Popmuusikoiden ruokapalvelutoiminnalle. Ruokamyyminti oli onnistunut ja kannattava hanke. Joensuun Töminä Oy ja ravintola Kerubi ovat jatkaneet ja kehittäneet tätä toimintaa vuosina 2011 ja 2012.

Marke Turtiaisen Mikkelin ammattikorkeakoulun vuonna 2010 tekemässä toiminnallisessa opinnäytetyössä tarkoituksena oli selvittää ruokatuotannon suunnittelua suur tapahtumiin. Esimerkkitapauksena käytettiin Power Cup -tapahtumaa Savonlinnassa 2008. Tapahtuma on vuosittainen, nelipäiväinen ja lentopalloliiton järjestämä. Tapahtumaan osallistui 8000 henkilöä ja ruokapalvelusta vastasi kunnallinen Savonlinnan ruoka- ja siivouspalvelut. Ruokatuotannon suunnittelu alkoi syksyllä 2007. Ruokatuotanto suoritettiin viidessä koulun keittiössä ja yhdessä aluekeittiössä. Itse ruokailu järjestettiin kahdessa eri paikassa. Ruokalistasuunnittelu toteutettiin huomioiden tapahtuman tilaajan toiveet, erityisruokavaliot ja toimiva logistiikka. Ruokapalveluun sisällytettiin asiakastytyväisyyskysely tapahtuman aikana. Tapahtuman perusteella huomioitava asioita suur tapahtumien ruokapalveluissa ovat toiminnan ja talouden onnistunut suunnittelu, omavalvonnan toimivuus ja vaatimukset ruokatuotannossa, logistiikassa, tarjoilussa ja säilytyksessä. Henkilöstön ja talkooväen perehdytys ja muu aikataulutusta tulee toteuttaa huolella.

4 Juhla- ja pitopalvelu

4.1 Alalla toimijat

Suomessa juhla- ja pitopalvelutoimintaa harjoittavat yksityiset yrittäjät ja ketjut. Catering on luonteeltaan tilapäistä, tiettyyn tilaisuuteen räätälöityä ruokapalvelutoimintaa, ja poikkeaa näin ollen esimerkiksi oppilaitoksissa järjestettävästä,

jatkuvaan ruokapalvelusuhteeseen perustuvasta toiminnasta. Jatkuvat ruokapalvelut toteutetaan pääsääntöisesti valtion ja kuntien toimesta julkisena keskuskeittiötoimintana. Juhla- ja pitopalveluyritysten toiminta voi olla yksityisen yrittäjän pieniin tilaisuuksiin keskittyvää palvelua tai suurten ketjujen pitkälle jalostettua ja tuotteistettua toimintaa. Yksityisyrittäjien toiminnan laajuudesta riippuen henkilöstö koostuu muutamasta vakituisesta työntekijästä ja tilaisuuksiin voidaan tarpeen mukaan hankkia lisätyövoimaa vuokratyövoimaa välittävien yritysten tai oppilaitosten kautta. Yrittäjällä voi olla omia varasto-, keittiö- ja toimitiloja tai yritys voi toimia pääsääntöisesti myös vuokrattujen tilojen ja välineistön avulla. Yksityiset ja ketjuravintolat voivat muun ravintolatoimintansa ohella tarjota henkilö- tai yritysasiakkailleen erilaisia pito- ja juhlapalveluja omien toimitilojensa ulkopuolelle. (Määttä ym. 2008, 8-9.)

4.2 Asiakkaat ja asiakaslähtöisyys

Juhla- ja pitopalveluasiakkaita ovat yksityiset henkilöt ja kotitaloudet, yritykset sekä yhteisöt. Yksityisissä tiloissa, kuten asiakkaan kotona, järjestettävissä tilaisuuksissa tilat ja laitteet eivät usein mahdollista ruokatuotteiden valmistusta suurille ihmisjoukoille ja toisaalta ammattilaisilta ostettu pitopalvelu on monissa tapauksissa kannattavampaa kuin itse toteutettu ruokatarjoilu. Tilaisuus voi olla esimerkiksi syntymäpäiväjuhlat tai jokin muu merkkipäivä. Yritykset ovat etenkin liiketoiminnallisessa mielessä tärkeitä asiakkaita. Kokoukset, lounaat, kahvitukset, päivälliset ja bankettitilaisuudet voidaan järjestää melkein missä tahansa tiloissa suurista auloista toimistotiloihin. Kysyntää ammattitaidolla tuotetuille ruokapalveluille on laajalti. Yritysten lisäksi myös muut yhteisöt, kuten erilaiset järjestöt ja seurakunnat ovat potentiaalisia asiakkaita tapahtumiseen ja erilaisine tilaisuuksineen. (Määttä ym. 2008, 8–9.)

Asiakaslähtöinen pitopalvelu edellyttää yksityiskohtaista suunnittelua tilaisuuden alusta loppuun ja kykyä joustavaan asiakaspalveluun. Asiakkaalta tulee saada selkeät suuntaviivat tilaisuuden järjestämiseen, mutta palveluntarjoajan on oltava myös valmis kaikkiin mahdollisiin vastoinkäymisiin ja viime hetken muutoksiin. Tämä onnistuu palveluntarjoajalta vain olemalla ajan tasalla jokaisesta to-

teutettavan ruokapalvelun osa-alueesta ja niihin vaikuttavista tekijöistä. Pitopalveluun kuuluu itse ruokatuotteen lisäksi panostaminen kaikkeen muuhun mikä tekee ruokapalvelusta onnistuneen ja asiakkaalle yksilöllisen kokemuksen. Alan ammattilaiset osaavat tunnistaa mahdollisia ongelmakohtia ja luovia asiakkaan toiveiden ja muiden palvelun tuottamiseen liittyvien haasteiden välillä. Onnistunut ruokapalvelu vaatii palvelualttiin ja joustavan asenteen tilaisuuden suunnitteluvaiheesta toteutuksen loppuun saakka. Luova ajattelu tulee yhdistää järjestelmällisyyteen ruokatuotteen suunnittelussa, henkilöstön valinnassa sekä eri osa-alueiden hallitsemisessa ja johtamisessa. Asiakkaan toiveet tulee suhteuttaa niihin resursseihin, joita palvelun tarjoajalla on käytössään ruokapalvelun toteuttamiseksi. (Halvorsen 2004, 1–6.)

4.3 Henkilöstö

Pitopalveluyrittäjänä voi vastata itse monista asioista, mutta kaikkea on vaikea hallita loputtomiin. Toiminnan laajuudesta riippuen on tarpeellista hyödyntää palkattua henkilöstöä eri työtehtävissä taloushallinnosta ruoanvalmistukseen, tarjoiluun ja logistiikkaan. Eri osa-alueiden ammattilaiset tulisi saada ”puhaltamaan yhteen hiileen” yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Pitopalvelutoiminta on luonteeltaan keikkaluontoista, ja osa-aikaisen ja vuokratyövoiman käyttö on usein kannattavampaa kuin vakituisen henkilöstön palkkaaminen. Toisaalta vakituista henkilöstöä on lähtökohtaisesti helpompi sitouttaa työtehtäviin etenkin pitkällä aikavälillä ja toiminnan laajentuessa. Useat alan yrittäjä osallistuvat itse ainakin jollain tasolla ruokatuotteiden valmistukseen, mutta tarvittaessa luotettavaan henkilökuntaan kannattaa panostaa, ja jos mahdollista, käyttää samoja henkilöitä useissa eri tilaisuuksissa. ”Vakiohenkilöstö” koostuu usein alan kokemusta ja koulutusta omaavista henkilöistä. (Halvorsen 2004, 125–130.)

Kannattavaa on panostaa henkilöstön hankintaan niillä osa-alueilla, joihin yrittäjällä itsellään ei aika tai osaaminen täysin riitä. Näin toiminta tehostuu ja samalla pääsee oppimaan kollegoiltaan ammattiin liittyviä tietoja ja taitoja. Kehittävä työyhteisö auttaa jaksamaan hektisessä työssä ja mahdollistaa jatkuvan kehittymisen. Eri työtehtävissä kuten suunnittelussa, logistiikassa, tarjoilussa ja sii-

vouksessa toimivien henkilöiden on kaikkien omissa tehtävissään noudatettava yhteisesti sovittuja toimintatapoja ja ottaa huomioon oma roolinsa työnantajan edustajana. Yhdenkin työntekijän huono asenne voi vaikuttaa koko tilaisuuden onnistumiseen ja luoda yrittäjästä negatiivista kuvaa asiakkaille. (Halvorsen 2004, 125–130.)

4.4 Alan trendit ja yrityksen oman toiminnan muokkautuminen

Alan vaihtuvat trendit muokkaavat asiakkaiden tottumuksia, joten catering-yrittäjän tulee olla ajan tasalla mitkä raaka-aineet ovat muodissa, minkä tyyppiset tilaisuudet ovat suosittuja, ja mitä kilpailevat yritykset tarjoavat. Yksi tämän hetken trendeistä on selvästi palveluiden tuottamisen monipuolisuus, mutta pitkällä tähtäimellä pienen yrittäjän voi olla kannattavampaa keskittyä tiettytyyppisten palveluiden tarjoamiseen ja niiden kehittämiseen. Jatkuva kehittyminen ja muutos ovat alalla läsnä toiminnan laajuudesta huolimatta. Yritystoiminnan alkuvaiheessa voi olla tarpeellista kokeilla erityyppisten tilaisuuksien järjestämistä, jonka kautta oman ”erityisosaamisalueen” hahmottaminen voi olla helpompaa. (Halvorsen 2004, 4–11.)

Jokainen tuotettava palvelu tai tilaisuus voi olla yksilöllinen, mutta kokemuksen ja määrätietoisien työn tuloksena voidaan käyttää hyväksi havaittuja toimintamalleja ja kuluhahmotelmia suunnittelutyön perustana. Toiminnan mukaisesti esimerkiksi ruokalista- ja raaka-ainepohjat kannattaa vakioida eri asiakasmääriille ja näin keventää suunnittelun taakkaa. Suunnittelu on helpompi aloittaa valmiilta pohjalta kuin täysin tyhjästä. Tämä vaatii yrityksen oman linjan ja tavoitteiden hahmottamista mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Liiketoiminta voidaan esimerkiksi perustaa yhden ruokatuotteen varaan tai laajentaa tarjontaa erityyppisiin tilaisuuksiin ja tuotteisiin. Toimivan liikeidean pohjalle voidaan rakentaa sitoutunutta ja kannattavaa liiketoimintaa. Etenkin yksityiselle yrittäjälle erityisosaaminen voi olla todellinen kilpailuvaltti alan markkinoilla. (Halvorsen 2004, 4–11.)

4.5 Juhla- ja pitopalvelutilaisuuksia

Pito- ja juhlapalvelutoimintaan lukeutuu hyvin erityyppisiä tilaisuuksia. Kahvitukset ovat hyvin yleisiä tilaisuuksia. Niitä ovat esimerkiksi yksityiskodeissa järjestettävät juhlakahvitukset, yritysten kokouskahvitukset ja suuret kahvitilaisuudet. Kahvituksissa on usein tarjolla asiakkaan toiveista, asiakasmäärästä ja tilaisuuden luonteen mukaan suunniteltuja, erityyppisiä suolaisia ja/tai makeita leivonnaisia. Kaikentyypisissä kahvitarjoiluissa on tärkeää huomioida käytännöllisyys suhteessa edustavaan tarjoiluun. Pienissä tiloissa järjestettävä kahvitus luo erilaiset puitteet kuin suuressa ruokasalissa tapahtuva tarjoilu. (Määttä ym. 2008, 28–29.)

Cocktailtilaisuuksia voidaan järjestää esimerkiksi yritysten tiloissa, ravintoloissa, yksityistiloissa tai lähetystöissä, ja ne voivat olla luonteeltaan juhlallisia ja virallisia tai vapaamuotoisempia tilaisuuksia. Kestoltaan tilaisuudet ovat muutaman tunnin mittaisia. Cocktailtilaisuuden tarjoilun suunnittelussa tulee muistaa tilojen käytännöllisyys tilaisuuden luonteen ja asiakasmäärän mukaan. Tarjoiltavia tuotteita ovat erityyppiset alkoholilliset ja alkoholittomat juomat, joiden tarjoilu voidaan järjestää esimerkiksi juomabuffetin muodossa tai tarjottimien avulla. Sopivia ruokatuotteita ovat edustavan näköiset, pienikokoiset suupalat, suolaiset ja makeat leivonnaiset. Tuotteiden tarjoilu voidaan toteuttaa buffettarjoiluna tai vatitarjoiluna. Asiakkaan (isäntäväen, päävieraan) toiveiden perusteella sekä juomien että ruokatuotteiden määrä ja valikoima muokataan tilaisuuteen sopivaksi. (Mykkänen & Ursin 2008, 21–22.)

Cateringtilaisuuksiin kuuluvat myös vakioaterioiden eli aamiaisen, lounaan, päivällisen tai illallisen järjestäminen eri muodoissaan. Aamiainen voidaan järjestää kahvituksena, buffettarjoiluna tai lounaan ja aamiaisen välimuotona eli brunssina. Brunssiin kuuluu usein aamiaiseen kuuluvien ruokatuotteiden lisäksi erityyppisiä lämpimiä ruokia. Lounastarjoilu voidaan järjestää esimerkiksi kokous- tai liikelounaana ja se voi olla luonteeltaan virallinen tai epävirallinen. Lounas voidaan järjestää esimerkiksi ravintolan tiloissa, yksityisissä tiloissa tai yritysten huoneistoissa. Lounastarjoilu on yleensä tavanomaisempi kuin esimerkiksi päi-

vällinen, mutta se voi koostua 3–4 ruokalajin lautastarjoiluna suoritettavasta ateriasta tai kevyestä buffetpöydästä. (Määttä ym. 2008, 34–36.)

Päivällinen ja illallinen ovat käsitteellisesti lähellä toisiaan, erottavana tekijänä on kellonaika. Päivälliset ja illalliset voivat olla luonteeltaan epävirallisia tai hyvin viimeistelyjä juhlatilaisuuksia kutsu- ja menukortteineen, istumajärjestyksineen, pukeutumiskoodeineen ja aikataulutuksineen. Päivällinen tarjoillaan yleensä kello 18:n jälkeen ja illallinen usein klo 22. Päivällinen koostuu useista toisiaan tukevista ruokalajeista, ja tarjoilumuotona voidaan käyttää esimerkiksi buffet-, lautas- tai vatitarjoilua. Ruokalajeja voi olla kolmesta yli kymmeneen ja eri ravintolat voivat tarjota asiakkaille valmiiksi koottuja menuja. Ruokatuotteiden tulee olla yhteensopivia tarjoiltavien ruokajuomien kanssa (aperitiivit, viinit). Tavallisesti illallinen on kevyempi kokonaisuus kuin päivällinen, ruokalajit koostuvat kevyemmistä raaka-aineista ja lukumäärä on päivällistarjoilua pienempi. (Mykänen & Ursin 2008, 20–21.)

Banketti on yksityinen ja juhlallinen tilaisuus. Tilaisuuden ruokapalvelu koostuu usein pöytiin tarjoilluista ruokalajeista, mutta tarjoilumuotoja voidaan myös yhdistellä. Banketti voi käsitteellisesti tarkoittaa pelkästään suurille ihmisjoukoille järjestettävää tilaisuutta. Tarjoilu tapahtuu usein suurissa saleissa, mikä on otettava huomioon tarjoilun ja ruokalajien suunnittelussa. Päätilan yhteydessä sijaitsee usein keittiö ja muita tiloja kuten aula-, eteis- ja varastotilat. Tarjoilu voidaan järjestää yhdistelemällä pääkäytössä oleva tila erillisiin tiloihin (kabinetit) asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Palvelun tarjoaja vastaa usein kokonaisvaltaisesti tilaisuuden ruokatuotteiden valmistuksesta ja tarjoilun järjestämisestä. (Weiss & Weiss 1991, 2-4.)

4.6 Katelaskenta ruokapalvelun suunnittelun perustana

Tilapäisiin tapahtumiin tuotettavat ruokapalvelut ovat liiketoimintaa siinä missä ravintolan päivittäinen pyörittäminen. Esimiesten vastuulla on rakentaa tuotettava palvelu kannattavaksi kokonaisuudeksi. Ruokapalvelun tuotannon jokaiseen vaiheeseen käytetyt rahalliset panostukset eli menot on pystyttävä kattamaan

ruokatuotteen myynnistä saaduilla tuloilla. Ruokatuotteen valmistuskustannuksia ovat raaka-ainekustannukset, työkustannukset, energia (sähkö, vesi) ja muut kulut. Etukäteen voidaan määrittää raaka-ainekustannukset ja arvioida työvoimakulut, muuttuvat kustannukset kuten energiakustannukset voidaan määrittää tarkasti vasta jälkikäteen. Tulot koostuvat ruokatuotteen myyntihinnasta. Kaikissa katelaskennan vaiheissa erotellaan arvonlisäveron osuus erikseen. Laskenta suoritetaan verottomilla hinnoilla. (Martikainen J. 2012. Ilosaarirockin katekenttä.)

Laskennallisesti käytännöllisintä on laskea yksittäisen ruokatuotteen (annoksen) valmistukseen liittyvät kustannukset, huomioida katetavoitteet ja määritellä myytävän tuotteen hinta sen perusteella. Vähentämällä myyntihinnasta raaka-ainekulut saadaan myyntikate euromääräisesti ja prosentuaalisesti. Myyntikatteesta voidaan työkustannukset vähentämällä laskea palkkakate. Vähentämällä energia- ja muut kulut palkkakatteesta, saadaan tuotantokate. Lopulliset kulut ja tuotot lasketaan asiakasmäärän perusteella hahmotettavien tuotantomäärien mukaisesti. Excel -taulukointi on katelaskennassa käytännöllinen työkalu. (Martikainen J. 2012. Ilosaarirockin katekenttä.)

Ruokatuotteiden suunnittelun pohja voidaan yhdistää taulukkolaskentaohjelmalla yhteen katelaskennan kanssa. Erottelemalla allekkain esimerkiksi VIP -ruokailun menun sisältämät ruokalajit tai ruokamyyntipisteiden ruokatuotteiden raaka-aineet, voidaan hahmottaa osatekijöiden yksittäiset kustannukset suhteessa kokonaisuuteen. Samaan taulukkoon voidaan lisätä raaka-aineiden painot ja hävikit. Näin voidaan laskea esimerkiksi yksittäisen myytävän ruokatuotteen annospaino tai noutopöydän ruokalajin paino ja tarkastella annoskokoja. Tavoitteena on löytää balanssi katetavoitteen, hinnoittelun, kustannusten ja järkevästi rakennetun ruokatuotteen välillä. (Martikainen J. 2012. Ilosaarirockin katekenttä.)

5 Ruokapalvelut suur tapahtumissa

5.1 Tapahtumaympäristö

Suur tapahtumiksi luokitellaan yli 500 henkeä käsittävät yleisötilaisuudet, jotka sisältävät elintarvikkeiden myyntiä. Suurissa yleisötapahtumissa tapahtuva elintarvikkeiden myynti voi olla luonteeltaan tilapäistä tai lyhytkestoista. Säännöllinen ulkomyynti vaatii hyväksytyt elintarvikehuoneiston. Suurissa tapahtumissa voidaan järjestää erilaisten ruokatuotteiden suoramyyntiä sekä pitopalvelutyypistä toimintaa. Suoramyynti käsittää eri myyntipisteistä tapahtuvan myynnin kuten erilaisten virvokkeiden, kylmätuotteiden tai ruoka-annosten myynnin. Pitopalvelutoimintaa järjestetään erikseen rakennetuissa ravintoloissa, katoksissa, teltoissa tai kokonaan ulkotiloissa. Esimerkiksi musiikkifestivaalialueilla suoramyyntitoimintaa voivat harjoittaa usealta paikkakunnalta tulleet myyjät, pitopalvelutoiminnasta vastaa usein paikallinen yritys. (Järvinen 2003, 40, 10–14.) Ilovaari- ja Ilosaarirock -tapahtumat ovat luonteeltaan toistuvia tilapäisiä tapahtumia

Viranomais määräykset esimerkiksi vaadittavan hygieniatason osalta tulee selvittää hyvissä ajoin. Aktiivinen yhteistyö valvontaviranomaisten kanssa luo edellytykset onnistuneelle tapahtuman ruokapalvelulle. Omavalvontasuunnitelma suunnitellaan jokaiseen tapahtumaan sopivaksi. Henkilöstön asianmukainen koulutus tapahtuman ruokapalvelutehtäviin mahdollistaa ulkopuolisen työvoiman käytön (talkoolaiset, vapaaehtoiset) useissa eri työtehtävissä. Tarjottavan ruokatuotteen laadun lisäksi asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttavat onnistunut tarjoilu ja ruokailun toteutus. Toteutuksen onnistumiseen vaikuttavat henkilöstön asiakaspalvelutaidot, palvelu- ja myyntipisteiden organisointi, selkeät opasteet ja informointi. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 6–8.)

5.2 Ruokatuotteiden suunnittelussa huomioitavat asiat

Ruokatuotteiden suunnitteluun vaikuttavat monet eri tekijät. Suurissa tapahtumissa ruokapalvelun tilaajan tulevien asiakkaiden mahdolliset toiveet tulee suhteuttaa käytettävissä oleviin ruoanvalmistus- ja tarjoilutiloihin, varustetasoon, henkilöstöön, raaka-aineisiin ja hygieniaan. Monipuolinen ruokatarjonta ulkoilmatapahtumissa on kannattavinta ja turvallisinta toteuttaa puolivalmisteita hyödyntäen, oli kyseessä ruokatuotteiden suoramyynti tai pitopalvelutyypinen ruokailu. Ruokalistojen ja -tuotteiden monipuolisuuteen voidaan vaikuttaa tietyillä teemoilla, jotka toisaalta vaativat huolellista etukäteissuunnittelua. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 23–25.)

Erityisruokavaliot vaativat myös huomioimista. Yleisimmät erityisruokavaliot ja rajoitukset tulee ottaa huomioon raaka-ainevalinnoissa ja ruokalajien suunnittelussa. Ruokalistojen laatimisessa tulee varmistaa esimerkiksi maitoperäisten allergioiden erittely, keliakia ja vegaani ruokavalio. Nykypäivänä on käytännöllistä valmistaa mahdollisimman monet ruokatuotteet esimerkiksi suoraan laktoositomina, jolloin ei tarvitse erotella vähälaktoosista ja laktoositonta ruokavaliota. Ruoanvalmistus ja raaka-aineiden käsittely tulee toteuttaa paitsi hygieenisesti, myös erityisruokavaliot huomioiden. Ruokapalveluhenkilöstön tulee olla perillä tarjottavista tuotteista ja niiden mahdollisesti sisältämistä allergisoivista aineista. Ruoan tarjoilu- ja myyntipisteet tulee varustaa riittävällä informaatiolla. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 23–25.)

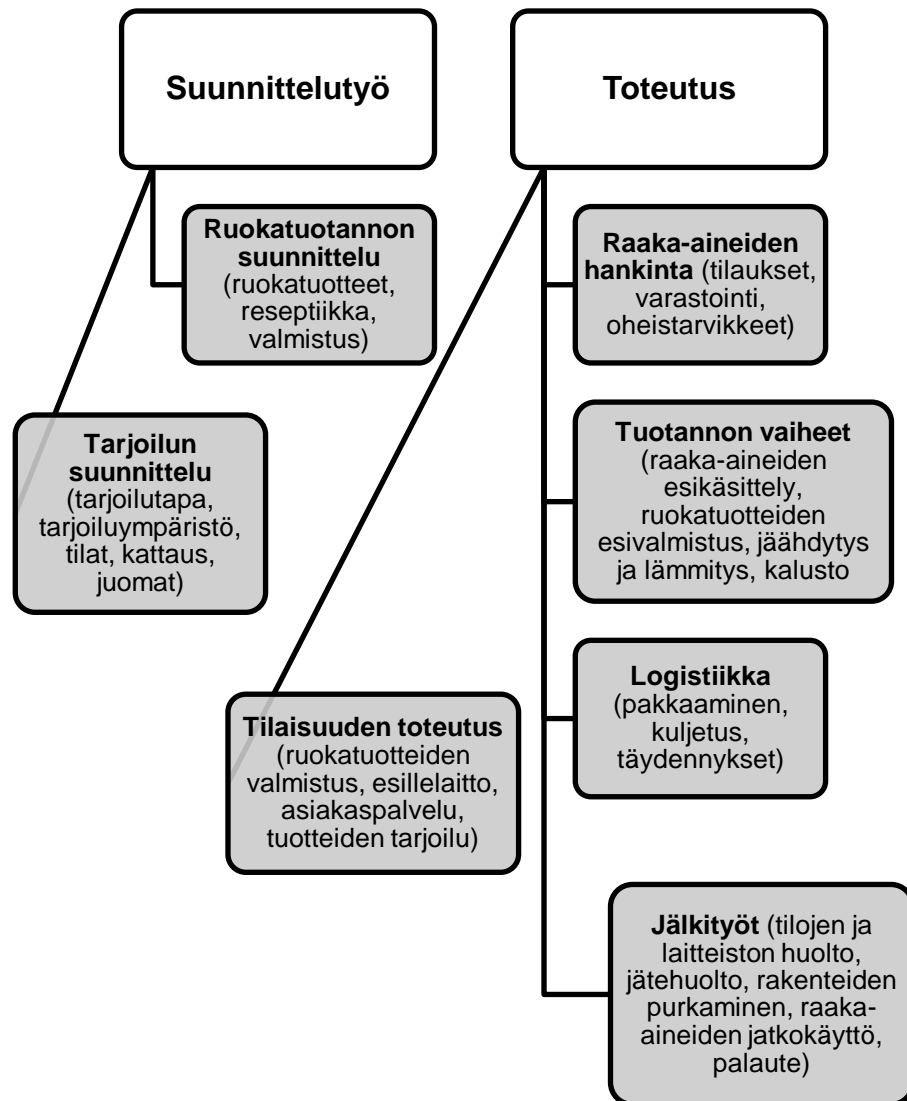
Ruokatuotteiden tarjoilutapa vaikuttaa ruokalistojen suunnitteluun. Suurissa yleisötapahtumissa ruokatuotteiden suoramyynti ja tarjoilu yhdistetään usein perimällä asiakkaalta maksu, jonka jälkeen hänelle valmistetaan ja annostellaan tietty ruoka-annos. Ruokalajit ja niiden lisäkkeet tulee suunnitella käytännön rajoitukset (annosteluun käytetty aika ja tasalaatuisuus) huomioiden. Pitopalvelutyypisessä, erikseen järjestetyssä ruokailussa noutopöytäruokailu on käytetyin tarjoilumuoto. Ruokalajit suunnitellaan tilaisuuden luonne, palvelun tilaajan toiveet, budjetti, resurssit ja erityisruokavaliot huomioon ottaen. Noutopöytäruokailu on kätevä tapa suuria ihmismääriä ruokittaessa, mutta sen haasteina ovat

ruoan menekin ja hävikin hallinta. (Ravintola Kerubi 2012, Ilovaari- ja Ilosaari-rock-kansio.)

5.3 Ruokapalveluprosessi

Suurissa tapahtumissa toteutettavat ruokapalvelut koostuvat erilaisista prosesseista, jotka tukevat päämäärän saavuttamista eli onnistuneen ruokapalvelun luomista ja toteuttamista. Ruokapalvelu voi olla pitopalvelutyypistä ruokailua tai ruokatuotteiden suoramyyntiä erillisistä myyntipisteistä. Ruokapalveluprosessin perustehtävä asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen ja toiveiden toteuttaminen (Murto 1992, 31).

Kuva 2 havainnollistaa ruokapalvelun suunnitteluun ja toteutukseen liittyvät työtehtävät. Huolellinen ruokapalvelun toteutuksen suunnitelma mahdollistaa sopivien raaka-aineiden hankinnan tuotantoa varten. Raaka-aineita koskevissa asioissa suunnitellaan tarvittava logistiikka ja varastointi tuotannon eri vaiheissa. Ruokatuotantoon kuuluvat raaka-aineiden esikäsittely, ruokatuotteiden varastointi, valmistus ja säilytys sekä laitteiston ylläpito ja huolto. Itse tilaisuuden toteutus sisältää ruokien valmistuksen, esillepanon, tilojen järjestämisen tarjottavien tuotteiden tarjoilua varten ja henkilöstön vastuualueiden jakamisen. Tilaisuuden jälkeen oleellista on tilojen ja laitteiston huolto sekä palautteeseen reagoiminen. Omavalvonta on läsnä ruokapalvelutuotannon jokaisessa vaiheessa.



Kuva 2. Ruokapalvelun suunnittelu ja tuotanto.

Tuotannon eri osa-alueet linkittyvät ja tukevat toisiaan muodostaen ruokapalveluprosessin. Ruokapalveluprosessin koostuu suunnittelu- ja toteutustyöstä sekä niihin sisältyvistä osa-alueista. (Määttä ym. 2008, 11.)

6 Ruokapalveluiden turvallisuus suur tapahtumissa

6.1 Elintarviketurvallisuus

Turvallisuus suurissa yleisötapahtumissa voidaan jakaa moneen eri osaluokkaan. Se käsittää elintarvikkeiden valmistukseen, kuljetukseen, säilytykseen, käsittelyyn ja tarjoiluun liittyvät tekijät. Siihen kuuluu myös asiakkaiden turvallisuus, työturvallisuus ja kaikkiin riskitekijöihin liittyvät turvallisuuskysymykset jätteiden lajittelusta ympäristötekijöihin. Haastavia olosuhteita ovat esimerkiksi ulkotilat, kosteat ja lämpimät olosuhteet tai talviolosuhteet. Tarkoituksena on säilyttää elintarvikkeiden laatu ja turvallisuus asiakkaalle asti. Elintarvikkeiden turvallinen käsittely, ruokatuotteiden valmistus ja myynti suurissa yleisötilaisuuksissa on riippuvainen edellä mainituista tekijöistä. (Järvinen 2003, 9–10.)

Elintarvikkeiden käsittely, valmistus ja myynti erityyppisissä tapahtumissa vaatii toimivaa yhteistyötä ruokapalvelun tuottajan ja paikallisten valvontaviranomaisten välillä. Tarkoituksena on tuottaa asiakkaille laadukasta, heidän taloudellista panostustaan vastaavaa palvelua. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 13–14.) Elintarvikkeiden turvallisuus perustuu hygienian noudattamiseen tuotannon ja käsittelyn jokaisessa vaiheessa. Elintarvikkeita uhkaavat bakteerit, mikrobit, homeet, niihin kuulumattomat aineet ja esineet, myrkyt ja raaka-aineiden sisältämät pieneliöt. Liiallinen kosteus, valo ja lämpötilat heikentävät elintarvikkeiden säilyvyyttä ja turvallisuutta. Elintarvikkeita tulee säilöä ja käsitellä oikein haitallisten aineiden leviämisen, pieneliöiden lisääntymisen ja tartuntojen ehkäisemiseksi. Sitä kautta voidaan ehkäistä mahdollisia ruokamyrkytystapauksia kuten salmonellaa. (Hämäläinen & Lehtovaara 2006, 27–29.)

6.2 Työturvallisuus

Työturvallisuuden ja työsuojelun tarkoituksena on kokonaisvaltaisesti turvallisesta työympäristön luominen työntekijöille. Turvallinen työympäristö ehkäisee tapaturmia ja muita terveydellisiä haittoja. Työympäristön turvallisuus mahdollis-

taa tehokkaan työskentelyn erityyppisissä työtehtävissä, vaihtelevissa työympäristöissä sekä erilaisia työvälineitä, laitteita ja koneita käytettäessä. Työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyen on säädetty työturvallisuuslaki, jota myös suurissa yleisötilaisuuksissa tulee soveltaa. (Lampi, Laurila, Pekkala, Hanste. 2009, 156–158.)

Työntekijöiden turvallisuussäädökset ovat suhteessa asiakkaiden turvallisuuteen. Varmistamalla turvalliset työolosuhteet pystytään vähentämään myös asiakkaan terveydellisiä ja riskejä ja parantamaan yleistä turvallisuutta. Työnantajan (tapahtuman/ruokapalvelun järjestäjän) velvollisuus on varmistaa työntekijöilleen lain mukaiset työskentelyolosuhteet. Työntekijöiden velvollisuus on noudattaa työturvallisuuteen liittyviä säädöksiä ja sopimuksia yhteistyössä työnantajan kanssa. (Lampi ym. 2009, 156–158.)

6.3 Työympäristö ja riskien tunnistaminen

Suurissa yleisötilaisuuksissa huolellisella työturvallisuuteen liittyvällä suunnittelulla ja riskien tunnistamisella voidaan ehkäistä tapaturmia sekä aineellisten haittojen syntymistä. Tavoitteena on turvallinen tapahtuma työntekijöille ja asiakkaille. Ennakkosuunnittelun avulla pystytään kartoittamaan ja välttämään työtiloja, -metodeja ja -välineitä, jotka voivat lisäävät turvallisuus- ja terveysriskejä. Riskien hallintaan kuuluu esimerkiksi tarvittavien suojarusteiden käytön tarpeellisuuden määrittely ja muu työntekijöiden terveyttä suojaava toiminta. Työskentelytilojen kuten rakennusten, kulkureittien, työtasojen ja pintamateriaalien tulee olla työskentelyyn sopivat. Myös asiakaskäytössä olevat tilat tulee järjestää käyttömukavuus huomioiden. Tilojen tulee olla helposti huollettavia ja tarvittaessa muokattavia. Tilojen koko tulee suhteuttaa työntekijöiden tilan tarpeen ja asiakasmäärien mukaan. (Heinilä 2003, 75–78.)

Tilapäisesti rakennetuissa ravintolatiloiissa ilmanvaihto tulee järjestää riittävän sisäilmanlaadun varmistamiseksi ja epäpuhtauksien poistamiseksi. Ilmanvaihtoon vaikuttavat lämpötilat ja kosteus sekä eri ruokatuotteiden valmistusmenetelmistä, asiakasmääristä ja materiaaleista aiheutuvat hengitysilman laatua hei-

kentävät epäpuhtaudet. Huono sisäilmanlaatu aiheuttaa terveysriskejä. Ilmanvaihtoa voidaan tehostaa koneellisesti ja ylläpitää sitä huolellisella laitteiden käytöllä huollolla. Huolelliset siivoustoimenpiteet parantavat sisäilmanlaatua ja lisäävät sekä henkilöstön että asiakkaiden viihtyvyyttä. Vuokratiloissa tai muissa pysyvissä rakennuksissa järjestettävissä tilaisuuksissa tapahtuman järjestäjän tulee etukäteen kartoittaa mahdolliset kosteus- ja homevauriot, jotka voivat vaikuttaa työntekijöiden työolosuhteisiin. (Heinilä 2003, 75–78.)

7 Ruokapalveluhenkilöstö suurtapahtumissa

7.1 Henkilöstön koulutus

Ruokapalveluhenkilöstön on oltava perillä elintarvikkeiden käsittelyyn liittyvistä riskeistä, vaadittavasta hygieniasta ja omasta työtehtävästään osana isompaa kokonaisuutta. Ruokapalveluun osallistuvaa henkilöstöä, palkattua tai talkooväkeä, tulee kouluttaa huomioon ottaen työntekijöiden ammattitaito. Hygieniosaamistodistus vaaditaan henkilöiltä, jotka käsittelevät helposti pilaantuvia elintarvikkeita myös tilapäisissä tapahtumissa. Etenkin talkooväen huolellinen perehdyttäminen on elintarviketurvallisuuden kannalta olennaista. Ruokapalvelun vaatima työpanos määrittää tarvittavan henkilöstön määrän kussakin työtehtävässä (myyntipisteet, ruoanvalmistus, tarjoilu). Henkilöstön määrässä tulee huomioida tauottamisen mahdollisuus, mutta toisaalta työskentelyn tehokkuuden säilyttäminen. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 42–44.)

Työturvallisuuteen vaikuttavat työympäristön ja vaihtuvien olosuhteiden lisäksi tehokkaat ja turvalliset työtavat ja yhteisen tavoitteeseen sitoutunut työyhteisö. Huolellinen perehdyttäminen työtehtäviin vähentää työturvallisuusriskejä kuten työtapaturmia tai henkilöstön tekemiä virheitä, jotka voivat vaikuttaa muihin samassa työympäristössä työskenteleviin ja asiakkaisiin. Työtehtäviin opastaminen edesauttaa työtehtävien tehokasta suorittamista ja laadukkaan palvelun tuottamisesta. Työntekijälle tulee selvittää myös käytänteet, joiden mukaan toimitaan vaaratilanteissa (asiakkaiden aiheuttamat uhkatilanteet, paloturvallisuus,

ensiapu). Työhön opastamiseen sisällytetään elintarvikkeiden käsittelyyn ja työntekijöiden henkilökohtaiseen hygieniaan liittyvä opastus. (Lampi ym. 2009, 148–153.)

7.2 Vastuuhenkilöt

Ruokapalvelusta vastaava henkilö on usein ravintola-alan esimieskokemusta omaava henkilö, esimerkiksi ravintola- tai keittiöpäällikkö. Nämä henkilöt ovat viime kädessä vastuussa palvelun onnistumisesta. Kannattavaa on jakaa vastuuta eri henkilöiden ja vastuualueiden välillä. Päävastuussa oleva henkilö(t) vastaavat ruokapalvelun suunnittelusta, toteutuksesta ja taloudesta, delegoinnista, hankinnoista ja työntekijöiden perehdyttämisestä. Vastuualueet on tärkeää määritellä hyvissä ajoin ja varautua esimerkiksi sijaisjärjestelyihin. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 42–43.) Huolellinen vastuuhenkilöiden perehdyttäminen helpottaa heidän työskentelyään omien vastuualueittensa suunnittelussa ja toteutuksessa. Vastuuhenkilöt, jotka ovat perillä omista vastuualueistaan mahdollistavat alaistensa tehokkaan ja huolellisen perehdyttämisen heille kuuluviin tehtäviin. Suurissa tapahtumissa on tärkeää, että vastuuhenkilöt ovat sitoutuneita työhönsä, sillä se vaikuttaa suoranaisesti muun henkilöstön ja talkoolaisten toimintaan. Huolellinen perehdytys ja vuorovaikutus kaikilla henkilöstön tasoilla mahdollistavat onnistuneen palvelun ja tapahtuman järjestämiseen.

Suur tapahtumien kuten vuosittaisten festivaalien ruokapalveluiden järjestäminen on kokemukseni mukaan usein paikallisten yritysten vastuulla, joilla on jo aikaisempaa kokemusta tämän mittaluokan palveluiden järjestämisestä. Aiempien vuosien kokemusten avulla on helpompaa lähteä suunnittelemaan ja toteuttamaan pitopalvelutyyppejä tai tuotteiden suoramyynnitoimintaa. Monet yritykset käyttävät ja kierrättävät kokeneita alan työntekijöitä, jotka ovat tottuneet suur tapahtumissa työskentelyyn ja ovat jo valmiiksi tietoisia tarvittavista panoksista onnistuneen ruokapalvelun järjestämisessä. Tällaiset kokeneet työntekijät toimivatkin usein ruokapalvelun vastuutehtävissä ja ohjaavat jo esimerkiksi kokemattomampien työntekijöiden kuten talkooväen toimintaa.

8 Ilosaarirock ja Ilovaarirock

8.1 Tapahtumat

Joensuun Popmuusikoiden järjestämä päätapahtuma on joka kesä Joensuun Laulurinteellä järjestettävä Ilosaarirock. Kolmipäiväiseen tapahtumaan osallistuu vuosittain noin 20 000 ihmistä ja se on järjestetty vuodesta 1971 alkaen. Ilosaarirockin järjestämisessä on tiiviisti mukana Nuori Rytmi Oy. (Leskinen & Rieppo 2010, 4.) Ilosaarirock -viikonlopun perjantaina järjestetään vuosittain yksipäiväinen Ilovaarirock. Ilovaarirockin järjestämisestä vastaa yhteistyössä Popmuusikoiden kanssa (Joensuun Töminä Oy) Grand Old Rockers of Joensuu. Vuodesta 2011 lähtien rokkiviikon lauantaina on myös järjestetty Ilosaareissa Vekararokki ja siihen liittyviä ruokatarjouksia Ravintola Kerubin tiloissa. Kerubi on ollut näissä kaikissa tapahtumissa mukana vuodesta 2011 lähtien. (Ravintola Kerubi 2012, Ilovaari- ja Ilosaarirock-kansio.)

Kummassakin tapahtumassa ruokapalvelut on jaettu kahteen eri kokonaisuuteen, VIP-ruokailuun ja kentällä tapahtuvaan ruokamyyntiin. VIP-ruokailu on kummassakin tapahtumassa suunnattu artisteille, kutsuvieraille, mediaväelle, yhteistyökumppaneille ja yritysasiakkaille. Ilovaarirockissa VIP-ruokailu on järjestetty Kerubin kellarin tiloissa ja ruokamyynti kentällä sijaitsevassa teltassa. Ilosaarirockissa VIP -ruokailu on järjestetty erilliseen VIP-alueen ravintolatelttaan, jonka yhteydessä on anniskelutoimintaa. Kerubilla on kahtena viime vuonna ollut laulurinteen yleisöalueella oma ruokamyyntiteltiltä. Tilapäisten myyntipisteiden ja VIP-ravintolatilojen rakennuksesta vastaa palkattu henkilöstö ja talkooväki. (Ravintola Kerubi 2012, Ilovaari- ja Ilosaarirock-kansio.)

8.2 Pitopalvelutyypinen toiminta

Pitopalvelutyypinen ravintolatoiminta suurtapahtumissa käsittää esimerkiksi VIP- ja backstage-ruokailut. Suurissa yleisötapahtumissa tapahtuva tilapäinen ruokatuotteiden valmistus ja myynti toteutetaan usein erikseen rakennetuissa

ravintolatiloiissa. Tilat toimivat elintarvikehuoneistoina samalla periaatteella kuin kiinteissä toimipisteissä toimivat ravintolat. Näiden tilojen varusteluun kuuluvat elintarvikkeiden käsittelyyn ja valmistukseen tarkoitettut tilat, vesihuoltopisteet, jätehuoltopisteet, tarjoilu- ja ruokailutilat sekä myyntipisteet. Tilapäiset kylmätilat ja varastot, kuten kylmäkontit voivat toimia pääasiallisen elintarvikehuoneiston aputiloina. Herkästi pilaantuvat elintarvikkeet vaativat erityistä huomiota myynti- ja säilytyslämpötilojen valvonnassa. (Järvinen 2003, 22, 30.)

Suuren yleisötilaisuuden järjestäjä voi tehdä ravintolatoiminnasta erillisen sopimuksen pitopalveluyrityksen kanssa, jolloin kyseinen yritys vastaa ruokapalveluiden toteuttamisesta koko tapahtuman ajan. Ruokapalvelun suunnitteluun ja taloudelliseen onnistumiseen vaikuttaa pitkälti tilaisuuden arvioitu kävijämäärä ja toteutettavan ruokapalvelun odotettu asiakasmäärä. Useiden tuhansien ihmisten tapahtumissa tarkkoja määriä on vaikea ennakolta arvioida. Tavoitteena on minimoida raaka-aineiden ja tuotteiden hävikki ja optimoida esimerkiksi henkilöstön tarve eri tehtävissä. Aikaisempien vuosien laskelmat ja kokemukset antavat osviittaa tulevasta, mutta jokainen tapahtuma on yksilöllinen ja muutoksiin tulee aina varautua. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 10.)

Ilovaarirockin VIP -ruokailun tuotteet on kahtena viime vuonna valmistettu alusta loppuun asti Kerubin tiloissa. VIP-ruokailu on järjestetty lähes aina kummassakin tapahtumassa buffet -ruokailuna. Ilovaarirockin VIP-alueelle rakennetaan vuosittain kenttäolosuhteisiin sovitettu keittiö. VIP-ruokailun menu koostuu kummassakin tapahtumassa 4–6 kylmäpöydän tuotteesta ja 3–5 lämpimästä ruokalajista sekä jälkiruoasta. Suurin erottavat tekijä tapahtumien VIP-ruokailun järjestämisessä on budjetti ja asiakasmäärät, joiden mukaisesti ruokatuotteet on suunniteltu. Ilovaarirock Ilovaari- ja Ilovaarirockin anniskelutoiminta on erillään ruokamyynnistä, joskin kummassakin tapahtumassa VIP-alueen anniskelu toimii samoissa tiloissa VIP-ruokailun kanssa. (Ravintola Kerubi 2012, Ilovaari- ja Ilovaarirock-kansio.)

8.3 Ruokatuotteiden suoramyynä

Ruokatuotteiden suoramyynä tapahtuu yleensä erikseen tapahtumapaikoille rakennetuissa, katetuissa teltoissa tai katoksissa. Ruokatuotteiden valmistuksessa on kannattavaa hyödyntää valmiiksi hankittuja tai lähistöllä sijaitsevilla pysyvissä elintarviketiloissa valmistettuja raaka-aineita. Suoramyynäin vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa myytävien artikkeleiden ja myyntipisteiden lukumäärä. Esivalmisteiden käyttöön vaikuttaa käytössä olevat ruoanvalmistusvälineet ja tilat, logistiikka, tapahtuman kesto, arvioidut asiakasmäärät, henkilöstön lukumäärä, myytävien ruokatuotteiden katetavoite ja hinnoittelu. Festivaaliosuhteissa käytetään ruoanvalmistukseen uuneja tai kaasulla toimivia parila- ja wok -pannuja. (Ravintola Kerubi 2012, Ilovaari- ja Ilovaarirock-kansio.)

Ilovaarirockin ruokamyynäpisteiden paikkoja on vuokrattu vuosittain ulkopuolisille yrittäjille. Vuonna 2010 Joensuun Popmuusikot toteuttivat yhteistyössä Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kanssa ensimmäistä kertaa oman ruokamyynäpisteensä festivaalialueella. Kerubi on jatkanut tämän pilottihankkeen jälkeen ruokamyynätoimintaa vuosina 2011 ja 2012. Ruokamyynä tuotteet ovat noudattaneet pitkälti festivaaliruokatyypistä, yksinkertaista, täytävää ja ravitsevaa linjaa. Etenkin erityisruokavalioihin on pyritty aina panostamaan huolella, ja suunnittelussa on huomioitu kasvis- ja vegaaniruokavaliot. Ekologisuus ja lähiruoka ovat olleet vuosittain tärkeitä arvoja. Ruokatuotteiden esivalmistus on suoritettu vuosina 2011 ja 2012 Kerubin keittiötiloissa. Ruokien valmistus, lämmitys ja tarjoilu suoritetaan paikan päällä pääosin kaasulla toimivien parilapannujen, uunien ja lämpölaiteiden avulla. Ruokamyynäteltoissa on ruokatuotteiden rinnalla tarjottu alkoholittomia virvokkeita. (Ravintola Kerubi 2012, Ilovaari- ja Ilovaarirock-kansio.)

8.4 Omavalvonta

Omavalvontasuunnitelman tarkoitus on tuoda esille kaikki tekijät, jotka vaikuttavat elintarvikkeiden hygieeniseen laatuun ja aiheuttavat mahdollisesti terveydellisiä riskejä asiakkaille. Mahdolliset riskitekijät ja niihin liittyvä ehkäisy, valvonta

sekä korjaavat toimenpiteet muodostavat omavalvonnan perustan. Omavalvonnan tehtävä on varmistaa tarjottavien ruokatuotteiden hygieeninen laatu, ruokapalveluiden tuotannon onnistuminen ja kontrolloida hävikkiä. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 7.)

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi, minkä tyyppistä toimintaa harjoitetaan, milloin ja missä tiloissa. Suunnitelmassa kuvaillaan palvelun tarjoajan elintarvikkeet, niiden kuljetus-, säilytys-, valmistus-, tarjoilu- ja myyntiolosuhteet ja näihin liittyvä välineistö ja riskit. Suunnitelmanmukaisiin omavalvontatoimenpiteisiin sisältyy varastoinnin aika- ja lämpötilaseuranta, kylmätuotteiden lämpötilaseuranta sekä lämpimien ruokien tarjoiluajkojen ja lämpötilojen seuranta ja raportointi. Omavalvontasuunnitelmaan kuuluu myös riittävän jätehuollon, vesipisteiden ja siivoustoimenpiteiden kuvailu, asiakaspalautteen huomiointi ja omavalvonnan toimivuuden ylläpitäminen. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 13–16.)

8.5 Tarvittavat sopimukset ja ilmoitukset

Elintarvikkeiden myynnistä ilmoitetaan kirjallisesti valvontaviranomaisille ja omavalvontasuunnitelma liitetään ilmoitukseen. Suurissa yleisötapahtumissa ilmoitus elintarvikkeiden myynnistä tulee tehdä 15 vuorokautta ennen tilaisuuden alkua ja omavalvontasuunnitelma on oltava kirjallisessa muodossa saatavilla tilaisuuden ajan. Muussa tilapäisessä ulkomyyntissä pätevät lähes samat ehdot; omavalvontaa tulee suorittaa, mutta omavalvontasuunnitelmaa ei tarvitse olla kirjallisena. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 13–14.)

Erillisestä elintarvikehuoneistosta kuten suurten tilaisuuksien yhteyteen rakennetusta ravintolasta on tehtävä ilmoitus ennen toiminnan käynnistämistä tapahtumakunnan terveysuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen tulee sisältää toiminnan harjoittajan yhteystiedot, selvitys ravintolan sijainnista, harjoitettavasta toiminnasta ja valmistettavista tai myytävistä tuotteista. Elintarvikehygienian kannalta tärkeät laitteet kuten kylmä- ja lämpösäilytyslaitteet, selvitys ilmanvaihdosta, vesi- ja jätehuollosta, ruoanvalmistustiloista sekä hahmotelmat käytettävistä

kalusteista ja elintarvikkeiden varastotiloista, tulee selvittää ilmoituksessa. Ilmoitukseen liitetään myös ravintolan omavalvontasuunnitelma. Ilmoitus tulee tehdä 30 päivää ennen toiminnan aloittamista. (Järvinen 2003, 19.)

Ennen ravintola Kerubin toiminnan aloittamista kumpaakin tapahtumaan on tehty erilliset vuosittain erilliset sopimukset esimerkiksi VIP -ruokailun järjestämisestä eri juhlapalveluyritysten toimesta. Vuosina 2011 ja 2012 Kerubi on vastannut molempien tapahtumien VIP -ruokailusta. VIP -ruokailusta ja ruokatelttamyyntistä on aina laadittu omat omavalvontasuunnitelmat ja esimerkiksi sähkösopimukset. Ruokamyypisteistä sekä Ilovaarirockin VIP -teltasta on erikseen laadittu tarvittavat viranomaisilmoitukset. Ilovaarirockin VIP -ruokailun omavalvontasuunnitelman pohjana on käytetty ravintola Kerubin omavalvontasuunnitelmaa.

9 Opinnäytetyöprosessi

9.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyö voi olla lähtökohdaltaan tutkimuksellinen tai toiminnallinen. Toiminnalliseen työhön kuuluu aina jokin tuotos eli produkti, ja siihen liittyvän prosessi eli opinnäytetyön raportointi. Tuotos voi olla kirja, sovellus, opas, jokin tapahtuma tai kehittämistyö. Ohjeistukset, tietopaketit ja oppaat voivat olla kirjallisessa tai sähköisessä muodossa. Opinnäytetyöni on luonteeltaan toiminnallinen ja työelämälähtöinen. Sen tuotos on ohjeistus suur tapahtumien ruokapalveluiden järjestämiseen. Ohjeistus esitellään opinnäytetyön prosessia kuvaavan raportin liitteenä. Materiaali tulee sähköiseksi oppaaksi ravintola Kerubin henkilöstön käyttöön. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9–10.)

Toiminnallisen opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys liittyvät koko prosessin toteutukseen, tiedonkeruumenetelmistä aineiston analysointiin ja hyödyntämiseen. Eettiset periaatteet koskevat opinnäytetyön eri vaiheita aina tiedonhankinnasta tutkimuksen julkaisemiseen ja tulosten arviointiin asti. Opinnäytetyössä

tulee aineiston tiedonkeruuta harjoittaa tieteellisesti hyväksytyjä ja tarkkoja metodeja käyttäen sekä ylläpitää rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja avoimuutta prosessin jokaisessa vaiheessa. Eri tiedonhankintatavat kuten haastattelut ja havainnointi luovat eettisiä haasteita. Tilanteissa joissa aineistoa kerätään, kohdehenkilöihin tai -ryhmiin ei tulisi soveltaa eettisesti ja yleisesti hyväksytyjä menetelmiä eikä esimerkiksi painostaa koehenkilöitä tai manipuloida koetilanteita. Tällaiset toiminnot vaikuttavat välittömästi tiedon oikeellisuuteen ja laatuun. Tiedonkeruu eri lähteistä vaatii sopivaa lähdekriittisyyttä ja opinnäytetyön raportointi ei saa olla harhaanjohtavaa tai puutteellista. (Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara. 2007, 188–212.)

Erilaisia aineiston ja tiedonkeruumenetelmiä ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumentit. Kyselyitä, haastatteluja ja havainnointitapoja on olemassa monen tyyppisiä ja tyyliä. Kyselyitä ovat muun muassa posti- ja verkkokyselyt sekä kontrolloidut kyselyt, jotka sisältävät tarkoituksenmukaisen kyselylomakkeen. Haastattelutyyppisiä ovat strukturoitu eli lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoinhaastattelu. Havainnointi voi luonteeltaan olla systemaattisesti ohjattua tai vapaasti osallistuvaa. Opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmien valinta tulee olla perusteltua aina kun haetaan tutkimusongelmaan ratkaisua. Havainnoinnin avulla voidaan saada välitöntä tietoa työelämän eri tilanteista ja ihmisistä, sekä ruokapalveluiden suunnitteluun ja toteutukseen liittyvistä osatekijöistä ja haasteista. Osallistuvalla havainnoinnilla pyritään osallistumaan havainnoitavien toimintaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 23–27.)

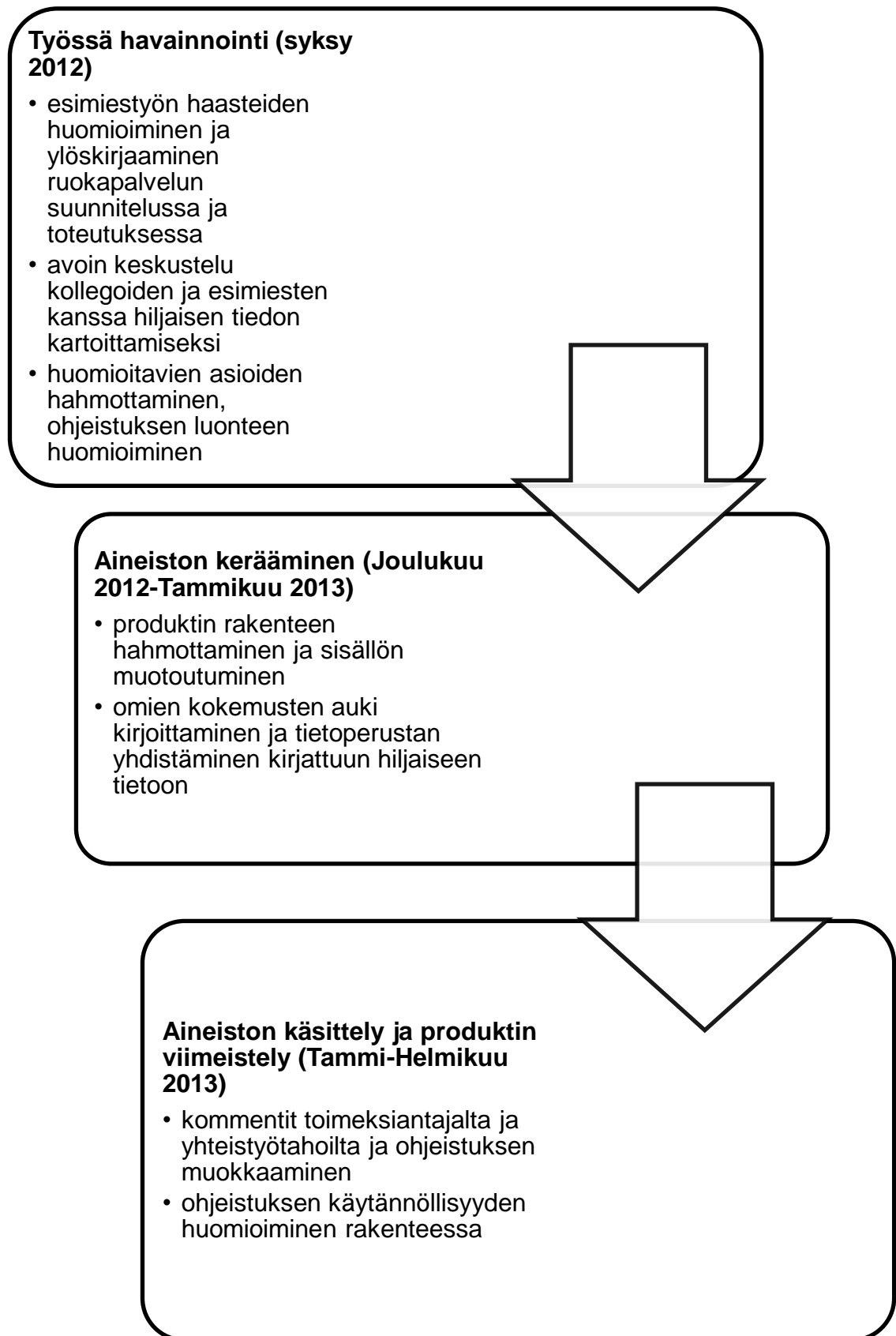
9.2 Tuotoksen koostaminen

Toiminnallisessa opinnäytetyössä käytin tiedonkeruumenetelminä lähinnä suullista tiedonkeruuta sekä osallistuvaa havainnointia työtehtävien suorituksen yhteydessä. Hyödynsin työpaikallani säilytettäviä, suurtapahtumiin liittyviä dokumentteja. Aikataulun ja aineiston analysointiin käytettävien resurssien takia kannattavinta oli toteuttaa tiedonkeruu avoimesti keskustellen eri henkilöiden kanssa suurten tapahtumien ruokapalveluita koskien, ilman erillisiä lomakkeita. Tällä tavoin pyrin saamaan haluttuihin aihealueisiin täydentävää, kokemuspe-

räistä ja faktatietoa. Osallistuva havainnointi keskittyi esimiestyön haasteisiin ruokapalvelujen suunnittelussa suurille asiakasmäärille vuoden 2012 pikkujoulukauden aikana.

Osallistuva havainnointi, suullinen keskustelu sekä jo olemassa olevan aineiston yhteen kokoaminen tuntuivat luontevilta valinnoilta tiedonkeruumenetelmiksi. Toimeksiantajan toiminnan selkeimmät kehityskohteet ovat nimenomaan liittyneet henkilöstön vuorovaikutukseen ja toimintaan eri tilanteissa. Toimiva yhteistyö esimiesten välillä mahdollistaa tiedon jakamisen alaisille suurtapahtumissa samoin kuin päivittäisessä ravintolatoiminnassa. Esimiehillä on lähtökohteisesti oltava koottuna tarvittava aineisto, jonka avulla kannattavaa ruokapalvelua on mahdollista lähteä suunnittelemaan ja myöhemmin toteuttamaan. Epätietoisuus ja informaation hajanaisuus vaikeuttaa työskentelyä, vaikuttaa ruokapalveluun osallistuvan henkilöstön työmotivaatioon ja lopulta asiakkaalle tuotettavan palvelun laatuun.

Opinnäytetyön tuotoksen liittyvää aineistoa pyrittiin tuottamaan monipuolisen lähteiden käytön avulla. Toimeksiantajan ruokapalveluihin liittyvästä dokumentoiduista aineistoista käytettiin vain yleisiä tietoja. Luottamuksellisia tai liiketoimintaan liittyviä tietoja ja tunnuslukuja ei ole julkaistu. Toimeksiantajan yhteistyöverkoston ulkopuolisilta tahoilta kerätty aineisto jäi kuitenkin vajavaiseksi lähinnä aikataulullisten ongelmien takia. Kuva 3 havainnollistaa opinnäytetyön tuotoksen eli produktin koostamisen vaiheita.



Kuva 3. Opinnäytetyöprosessin eteneminen.

Ensin on nimettynä opinnäytetyön produktin koostamisprosessin eri vaiheet jonka jälkeen on kuvailtu produktin eteneminen näissä vaiheissa.

9.3 Havainnointi

Havainnoinnin tuloksena huomasi kuinka paljon ruokapalveluita tuottavan henkilöstön toiminta on riippuvainen esimiehiltä saatavasta ja keskenään jaettavasti informaatiosta. Jos jokin taho pimittää tietoa itsellään tai kommunikoinnissa on katkoksia, kärsii itse palvelun tuotanto jatkuvasti. Epätietoisuus lisää virheitä työskentelyssä ja huonontaa työilmapiiriä. Esimiesten yhteistyö keskenään luo puitteet muun henkilöstön toiminnalle palvelun tuotannossa (keittiö-tarjoilu). Esimiehillä tulee olla valmiudet kerätä itselleen palvelun suunnitteluun tarvittavat tiedot. Tämän pohjalta voidaan yhtenäisesti määrittää toteutusvaiheen vaatimat resurssit henkilöstön, raaka-aineiden, tilojen ja kaluston suhteen.

Sama kaava pätee myös suurtapahtumien ruokapalveluissa. Ruokapalvelusta vastaavien esimiesten kuten keittiöpäällikön ja ravintolapäällikön tehtävänä on jakaa vastuualueet selkeästi jolloin kaikki vaadittava tulee tehtyä. Toiminnan on koko ajan oltava myös taloudellisesti tuottavaa. Kokeneille alaisille delegointi on yksi johtamisen keinoista. Raaka-ainetilaukset, tilojen järjestäminen, ruokatuotteiden valmistus, esillepano, tarjoilu ja jälkityöt ovat aina jonkun vastuulla. Kaikkien palvelun suunnitteluun ja tuotantoon osallistuvien tulee olla tietoisia omien työtehtävien lisäksi eri osa-alueiden vastuuhenkilöistä ja palvelun rakenteesta. Tällöin kokonaisuuden hallinta ei ole vain esimiesten harteilla. Vastuuseen sitoutettu, oman tehtävänsä hahmottava työntekijä on usein myös tehokas.

9.4 Hiljainen tieto ja suullinen tiedonkeruu

Hiljaisen tiedon kartoittaminen on aina haasteellista. Hiljainen tieto on henkilökohtaista, subjektiivisesti rakentunutta ammattitaitoa, jota hyödyntäen organisaatioiden henkilöstö suorittaa työtehtäviään. Se on tiettyihin tilanteisiin ja työympäristöön linkittyntä ammattitaitoa. Hiljainen tieto perustuu henkilökohtaisiin

kokemuksiin ja hyviksi havaittuihin metodeihin. Sitä on vaikea esittää mitattavassa tai yleisesti käytettävässä muodossa sen henkilökohtaisuuden takia. Alun perin tavoitteenani oli kartoittaa toimeksiantajan edustajilla olevaa, suurtaapahtumiin liittyvää hiljaista tietoa mahdollisimman paljon, mutta huomasin nopeasti sen olevan hyvin vaikeaa ilman systemaattisia haastatteluja tai kyselyitä. Suullinen tiedonkeruu ja havainnointi töiden lomassa antoivat vain pieniä murusia siitä tietopankista, joka kokeneille ammattilaisille on vuosien saatossa muodostunut. Systemaattisilla tiedonkeruumenetelmilläkin olisi ollut haasteellista koota eri ihmisillä olevaa hiljaista tietoa, koska se on niin lujasti kiinnittyneenä heidän jokapäiväiseen työskentelyynsä. Hiljaista tietoa on vaikea jakaa eteenpäin pelkästään sanoin. Mielestäni paras tapa tähän on henkilöstön toiminnan systemaattinen seuraaminen eri työtehtävissä.

Hiljaisen tiedon keräämisessä, suullisessa tiedonkeruussa ja havainnoinnissa yritin kiinnittää huomiota muistiinpanojen tekemiseen systemaattisesti, mutta käytännössä tiedonkeruu oli suullista keskustelua, josta keräsin talteen hyödyllisimmät osat. Kerättävä tieto oli lähinnä kvalitatiivista eli laadullista, käytännön työkokemukseen ja ammattitaitoon liittyvää. Keittiömestareita, kokkeja ja eri llosaarirock -tapahtuman vastuuhenkilöiden kokemuksia kartoittamalla pyrin saamaan kokonaisvaltaisen kuvan suurten tapahtumien ruokapalveluiden haasteista. Ravintola Kerubin ja muiden alan ammattilaisten hiljainen tieto toimi lähdeaineistona tukemaan omia havaintoja ja päätelmiäni.

9.5 Ohjeistuksen runko ja palaute

Opinnäytetyössäni luotettavuus perustui suullisen tiedonkeruun ja havainnoinnin luotettavuuteen sekä oikeanlaiseen lähdekritiikkiin. Ohjeistuksen toimivuutta ja sisältöä pyrin parantamaan huomioimalla kokeneiden suurtaapahtuman järjestäjien kuten Joensuun Popmuusikoiden ja ravintola Kerubin henkilöstön kommentit ohjeistuksen eri osa-alueista. Ohjeistuksen runko koostui valmiiksi dokumentoiduista tiedostoista suurtaapahtumiin liittyen, etsimästäni teoretiedosta sekä omasta kokemusperäisestä tiedosta. Huomioin kaikki ne suurtaapahtumien ruokapalveluiden osa-alueet, jotka vaikuttavat olennaisesti palvelun suunnitte-

luun ja tuottamiseen. Näihin osa-alueisiin yhdistin tietoa mahdollisimman käytännölliseen muotoon.

Pyrin jatkuvasti varmistamaan tietojen hyödyntämisen oikeissa asiayhteyksissä. Viime kesänä suorittamani syventävän harjoittelun ja kehittämisprojektin aikana keräämäni dokumentit ja taulukot suurtahtumiin liittyen toimivat omalta osaltaan rakenteen tukena. Kommentteja ohjeistukseen liittyen on pyydetty Joensuuun Popmuusikoiden ja ravintola Kerubin eri osa-alueiden vastuutehtävissä toimivilta henkilöiltä suullisesti ja kirjallisesti. Ohjeistuksen kokonaisuus on muokkautunut jatkuvana prosessina saamani palautteen perusteella. Tällä pyrin parantamaan produktin luotettavuutta. Kommentit työn tarpeellisuudesta ovat olleet lähes yksinomaan positiivisia ja kannustavia.

Kehitysideat ja täydennysehdotukset liittyivät varasuunnitelman laatimiseen suurtahtumissa sekä henkilöstön hyvinvoinnin ja oikeuksien huomioimiseen. Kehitysideoita tuli myös logistiikkaan, raaka-ainehankintojen järjestämiseen ja työturvallisuuteen ja ergonomiaan liittyen. Ohjeistus on ulkoasultaan ja sisällöltään muokattu käytännönläheiseksi kokonaisuudeksi. Havainnollistavien taulukoiden ja kuvioiden avulla tärkeimmät osa-alueet ja niiden sisältämä informaatio on helpompi poimia tarpeen mukaan. Tämä tekee ohjeistuksesta helpomman käyttää eri tilanteissa.

10 Pohdinta

10.1 Opinnäytetyöprosessi

Alusta asti halusin tehdä opinnäytetyön, joka olisi lähellä työtäni, mutta kuitenkin hallittava kokonaisuus. Mietin pitkään vaihtoehtoja, mutta koin ohjeistuksen luomisen suurten tapahtumien ruokapalveluihin olevan sekä itseäni motivoiva että toimeksiantajaa eniten hyödyttävä valinta. Aihe hioutui mielessäni pitkään ja työn lähtökohdat ja näkökulmat ovat muuttuneet prosessin aikana useasti. Koen onnistuneeni työssäni tavoitteiden mukaisesti ja uskon luodun ohjeistuk-

sen olevan hyödyllinen Kerubin toiminnassa tulevaisuudessa. Prosessi on edennyt lähes aikataulun mukaisesti. Prosessin haasteellisuutta on lisännyt toimeksiantajan edustajan ja lähimmän esimieheni vaihtuminen kesken opinnäytetyöprosessin. Tämä aiheutti aineiston keruussa tauon ja vaikutti myös motivaatiooni työtä kohtaan. Tammikuusta alkaen olen pystynyt työskentelemään jälleen päättäväisesti ja tavoitteiden mukaisesti. Olen hyödyntänyt työssäni sekä entisten että nykyisten esimiesteni ja työn ohjaajien näkemyksiä.

Olin tiedostanut etukäteen oman työkokemukseni pohjalta, kuinka laajalti eri osa-alueisiin tulee kiinnittää huomiota suunniteltaessa ruokapalveluita suurille asiakasmäärille. Viimeistään ohjeistusta kootessani huomasin kuitenkin kuinka laaja valitsemani aihe oikeasti on. Pelkästään ruokapalvelun suunnittelusta, toteutuksesta, turvallisuudesta tai henkilöstön perehdyttämisestä voitaisiin tehdä itsenäiset opinnäytetyöt. Suur tapahtumiin liittyvät ruokapalvelut ovat olleet, ja tulevat olemaan nuoren ravintolan toiminnalle tärkeitä myös tulevina vuosina. Ohjeistuksen sisällöstä osa on yleisluontoista, osa taas enemmän spesifioitua aineistoa.

Tuotoksen rakennetta olisi ollut vaikea tiivistää jättämättä pois jotakin olennaista. Toimeksiantajan toiveiden mukaisesti ohjeistusta ei ole muokattu liian kompaktiksi paketiksi vaan pyritty ennemminkin tuomaan yhteen mahdollisimman laaja-alaisesti kaikki huomioitavat asiat suur tapahtumien ruokapalveluissa. Jatkokehitysmahdollisuuksia ovat nimenomaan näiden osatekijöiden purku ja tarkempi analysointi suhteessa ruokapalvelun tuotannon kokonaisuuteen. Niitä ovat esimerkiksi henkilöstön perehdytys työtehtäviin, työturvallisuus, markkinointi, tuotekehitys tai pelkästään ruokatuotannon tai tarjoilun kehittäminen.

Opinnäytetyöprosessin kokonaislaajuus huomioiden pelkkä hiljaisen tiedon kerääminen ja analysoiminen kävisi itsenäiseksi opinnäytetyön aiheeksi. Omassa työssäni käytin hyväksi itselläni olevaa hiljaista tietoa, jota vertasin kollegoideni ja suur tapahtumien järjestäjiltä keräämäni aineistoon. Jälkeenpäin mietittynä opinnäytetyöprosessi olisi ollut helpommin hallittava kokonaisuus, jos aihealue olisi ollut selkeämmin rajattu. Aihetta miettiessäni koin kuitenkin kokonaisvaltaisesta ohjeistuksesta olevan enemmän hyötyä oman ammatillisen kehittymisen

ja toimeksiantajan näkökulmasta. Esimerkiksi työturvallisuudesta tai perehdyttämisestä olisi löytynyt teoriapohjaista lähdeaineistoa enemmän kuin suurten tapahtumien ruokapalveluista, mutta niiden käytännön hyöty toimeksiantajalle olisi ollut rajallisempi. Oppaan toimivuus käytännössä paljastuu vasta testauksen jälkeen esimerkiksi tulevan kesän Ilosaarirock- ja Ilovaarirock -tapahtumissa. Samalla voidaan miettiä, millä asteella ohjeistusta voidaan soveltaa muissa Kerubin ruokapalveluissa.

Saamani palaute työn tarpeellisuudesta ja aiheen työelämälähtöisyydestä on auttanut pitämään yllä motivaatiotani opinnäytetyöprosessin eri vaiheissa. Opinnäytetyöprosessin läpi vieminen on kuitenkin ollut aikaa vievä ja haasteellinen prosessi. Tähän ovat vaikuttaneet aihevalinnan ja oman jaksamisen lisäksi normaalin työnteon sovittaminen opinnäytetyön eri vaiheisiin. Toimeksiantajan ollessa samalla työnantaja, opinnäytetyön edistäminen on luonut paineita matkan varrella. Työnteon ja opiskelun raja on välillä ollut hyvin häilyvä. Lisäksi Kerubin henkilöstössä on tapahtunut muutoksia viimeisen vuoden aikana. Lähimmän esimieheni ja opinnäytetyön ohjaajan vaihtuminen ovat hankaloittaneet sekä työskentelyä että opintojen loppuun saattamista. Esimiehet ovat vaihtuneet ja samalla uutta henkilöstöä on tullut taloon lisää. Ravintolan toiminta ja palvelutarjonta on hakenut omia rajojaan. Jatkuvan muutoksen keskellä henkilöstön haasteina ovat olleet informaatiokatkokset ja työilmapiirin vaihtelut. Henkilökunnalta on ajoittain organisoitu pohja, jolle rakentaa työntekoa eri palvelutilanteissa.

Suur tapahtumat kuten Ilosaarirock -viikonloppu, ovat Kerubin toiminnalle tärkeitä. Ravintola markkinoi omaa osaamistaan ja palvelutarjontaansa tällaisten tilaisuuksien kautta. Opinnäytetyön tuloksena luomani ohjeistus edesauttaa ruokapalveluiden onnistunutta suunnittelua ja toteutusta tällaisiin tapahtumiin. Suunnittelutyössä tarvittavan aineiston ollessa kerättynä yhteen, vastuuhenkilöiden on helpompaa keskittää huomiotaan itse palvelun toteuttamiseen ja henkilöstön hallintaan. Näin ollen koen työlläni olevan merkitystä toimeksiantajalleni tulevaisuudessa. Ohjeistus toimii luurankona, jonka päälle voidaan alkaa räätälöimään erityyppisiä ruokapalveluita. Käytännön kokemusten myötä voidaan hahmottaa jatkokehitystyön tarpeita sekä testata ohjeistuksen toimivuus ja luotettavuus.

10.2 Ravitsemisalan monipuolisuus

Ruokapalveluiden tuottaminen suurille asiakasmäärille vaihtelevissa olosuhteissa ja ympäristöissä poikkeaa hyvin paljon perinteisistä lounas ja à la carte -ruokailuista. Toisaalta henkilöstön perehdyttämiseen ja esimiestyöhön liittyvät haasteet voivat olla samantyyppisiä. Ravitsemisala osana palvelualoja on yksi monimuotoisimmista, haastavimmista ja siksi parhaista aloista työskennellä. Alan suhdanteet muuttuvat jatkuvasti, mutta sen monimuotoisuus jatkuvasti läsnä. Jos vertaillaan ruokapalveluita suurtaapahtumissa esimerkiksi fine dining -ruokailuun, ainoa eroavaisuus ei ole asiakasmäärät. Kaikki palvelun alkusuunnittelusta tuotannon eri vaiheisiin vaikuttavat osatekijät voivat olla erilaisia. Palveluympäristön vaihtelut, asiakkaan toiveet ja odotuksiin vastaaminen, liiketaloudellinen kannattavuus, toiminnan kehittäminen sekä muutoksiin sopeutuminen tekevät jokapäiväisestä työskentelystä joustamista ja oppimista.

Monipuolinen osaaminen on nykypäivän trendi myös ravintola-alalla. Erikoistuminen tietyn tyyppisiin palveluihin näyttäisi olevan etenkin yksityisyrityksille elinehto, mutta oman ammatillisen kehittymisen kannalta on kannattavaa tutustua alan tarjoamiin palvelukenttiin. Oman työn tekemisen rikastaminen on parhaiten mahdollista osallistumalla erityyppisten palveluiden toteuttamiseen. Ravintola-keittiön säännöllinen ympäristö on hyvin erilainen verrattuna ulkoilmatapahtumiin tilapäisesti rakennettuihin tiloihin. Palveluympäristön luomat rajoitteet ja mahdollisuudet ovat moninaiset verrattuna yrityksen omissa tiloissa järjestettyihin ruokapalveluihin. Tutustumalla eri ympäristöihin ja siirtymällä pois omalta mukavuusalueeltaan on mahdollista kerätä arvokasta kokemusta oman alansa palvelukentän eri osa-alueilta. Monipuoliselle osaamiselle on kysyntää myös tulevaisuudessa. Ketjuistuminen on myös kasvava ravintola-alan trendi. Laajalle levinneiden ketjujen suosio luo uusia työpaikkoja, mutta toisaalta syö asiakkaita pienyrityksiltä. Yksityisten yritysten ketjuuntuminen keskenään auttaa selviämään tiukassa kilpailutilanteessa, mutta samalla kynnyksen omaan yksityiseen ja itsenäiseen ravintolan perustamiseen voi kasvaa.

Opinnäytetyöprosessi on tarkoituksellisesti ollut opintojeni loppuhuipennus, mutta samalla osa ammatillista kehittymistäni. Se on laajentanut alaani liittyvää tie-

toperustaa ja ylläpitänyt motivaatiota uuden oppimiseen ravintola-alalla myös tulevaisuudessa. Opinnäytetyöprosessi on opettanut minulle pitkäjänteisyyttä aineiston keräämisessä ja koostamisessa. Toiminnallinen opinnäytetyö työpaik-
kaani liittyen korostaa sitä opiskelun ja työelämän vuorovaikutusta, jota olen hyödyntänyt jo aikaisemmissa opinnoissani. Ravintola-alan trendit ja suhdanteet muuttuvat jatkuvasti. On tärkeää pysyä kehityksessä mukana omaa ammattitai-
toa kehittämällä ja jalostamalla.

Lähteet

- Elävä Ilosaari. Tapahtumanjärjestäjän ilosaari. – Tapahtumajärjestäjän muistilista <http://www.ilosaari.fi/muistilista.php>
- Halvorsen, F. 2004. From planning to profit – Catering like a Pro. 2. painos. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Heinilä, S. 2003. Yleisötilaisuuden työturvallisuus. Teoksessa Välikylä, T. (toim.) Turvallinen yleisötilaisuus, 2. painos. Pori: Ympäristö ja Terveys -lehti. 74–79.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Hämäläinen, J. & Lehtovaara, T. 2006. Ravintolakokin käsikirja. 1.-2. painos. Helsinki: WSOY.
- Jones, P. & Merricks P. 1994. The management of foodservice operations. London: Cassell.
- Järvinen, S. 2003. Elintarviketurvallisuus yleisötilaisuuksissa. Teoksessa Välikylä, T. (toim.) Turvallinen yleisötilaisuus, 2. painos. Pori: Ympäristö ja Terveys -lehti. 9–46.
- Lampi, R., Laurila, A., Pekkala, M-L. & Hanste, S. 2009. Ruokapalvelut työnä. 4., uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Leskinen, A. & Rieppo, A. 2010. Ruokamyynnin kehittäminen Ilosaarirockiin. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Matkailun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Maa- ja kotitalousnaisten keskus, Harmoinen T., Tammilehto, P. (toim.) 2005. Suurtapahtumien ruokapalvelu. Maa- kotitalousnaisten julkaisuja nro 189. Vantaa: Maa- ja kotitalousnaisten keskus.
- Martikainen J. Ilosaarirockin katekenttä 2012. Microsoft Office Excel – laskentataulukko.
- Murto, K. 1992. Prosessin johtaminen – Kohti prosessikeskeistä tyylyhteisön kehittämistä. Jyväskylä: Jyväskylän Koulutuskeskus Oy.
- Mykkänen, J. & Ursin, H. 2008. Tarjoilukirja. 4. painos. Helsinki: Restamark Oy.
- Määttä, S., Nuutila, J. & Saranpää, T. 2008. Juhlal palvelu – Suunnittele ja toteuta. 2. uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Ravintola Kerubi. Cateringpalvelut, tilavuokraus, tapahtumapalvelut tai lounas-sopimukset yrityksellesi Joensuussa. <http://www.kerubi.fi/yrityksille.php>
- Ravintola Kerubi 2012. Ilovaari- ja Ilosaarirock-kansio.
- Ravintola Kerubi. Tilat. <http://www.kerubi.fi/tilat.php>
- Turtiainen, M. 2010. Ruokatuotantosuunnitelma suurtapahtumille: Power Cup Savonlinna 2008. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottaminen ja johtaminen. Opinnäytetyö. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/19296/Turtiainen_Marke.pdf?sequence=1. 20.11.2012.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Weis, E. & Weis, H. 1991. Catering Handbook. New York: Van Nostrand Reinhold.

JOENSUUN TÖMINÄ OY/RAVINTOLA KERUBI

Sami Tiittanen

OHJEISTUS RUOKAPALVELUIDEN JÄRJESTÄMISEEN SUUR-
TAPAHTUMISSA

Sisältö

1	Kerubin ruokapalvelutarjonta	3
1.1	Vuosittaisia suurtapahtumia	3
1.2	Ruokapalvelun suunnittelun ja toteutuksen osatekijät	3
2	Suunnittelun lähtökohdat	4
2.1	Viranomaisilmoitukset	5
2.2	Sähköilmoitus, palo- ja pelastusturvallisuus	6
2.3	Vesi- ja jätehuolto	7
2.4	Markkinointi	8
2.5	Varasuunnitelma	9
3	Ruokatuotteiden ja tarjoilun suunnittelu	10
3.1	Ruokatuotteet	10
3.2	Katelaskennan esimerkki	11
3.3	Tarjoilun järjestäminen	13
3.4	Työpisteet ja työntekijät	14
3.5	Ruokatuotteiden hygieeninen käsittely, valmistus ja tarjoilu	15
4	Tilat ja raaka-aineet	15
4.1	Erikseen rakennettavat tilat	15
4.2	Raaka-ainetilaukset ja tarjouspyynnöt	17
5	Toteutuksen osatekijät	18
5.1	Omavalvonta	18
5.2	Tarvittava kalusto	19
5.3	Henkilöstön opastaminen työtehtäviin	20
5.4	Vastuuhenkilöt	21
6	Jälkityöt	22
6.1	Jälkihoito ja palaute	22
6.2	Loppuarviointi ja toiminnan kehittäminen	23
7	Yhteystietoja	24

1 Kerubin ruokapalvelutarjonta

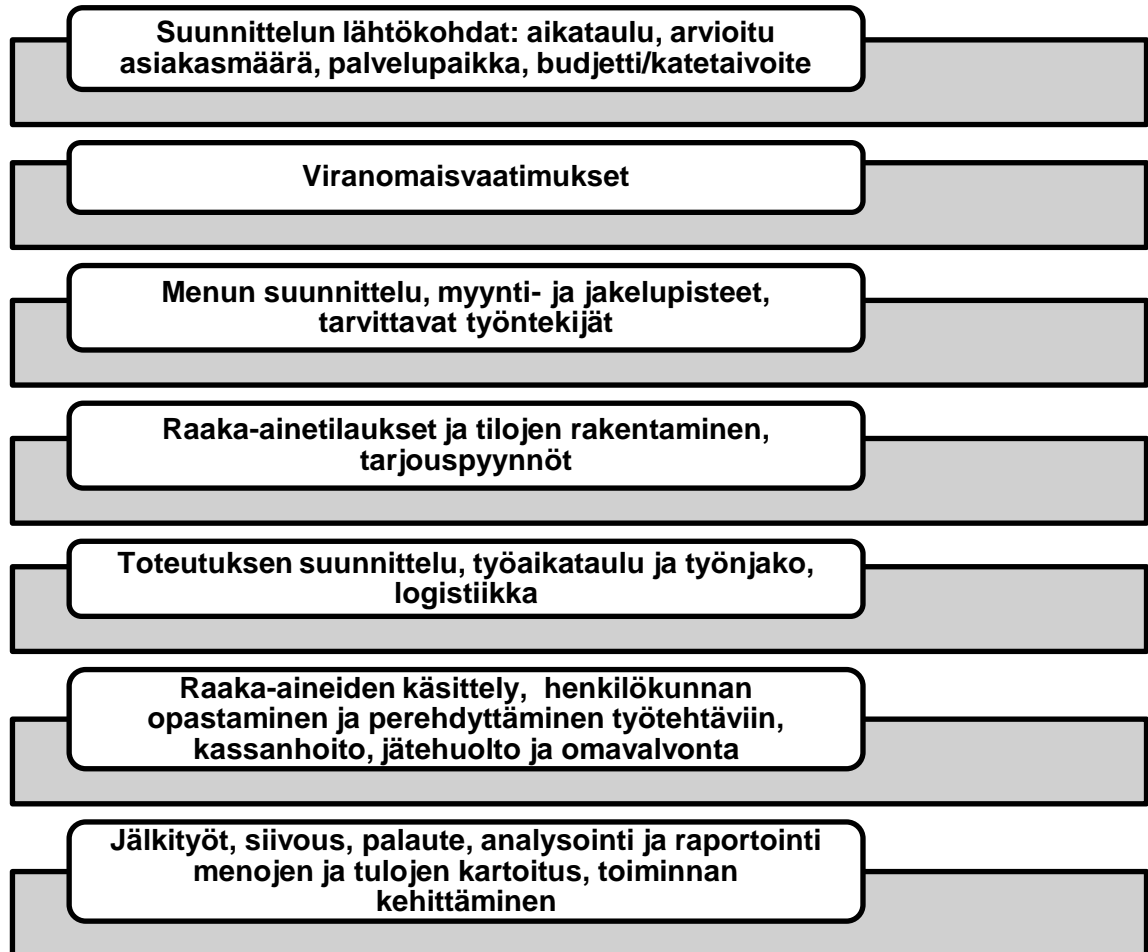
1.1 Vuosittaisia suur tapahtumia

Ravintola Kerubin ruokapalvelutarjontaan kuuluu lounaan, À la Carte -ruokailun, kokous- ja kahvituspalveluiden lisäksi ravintolan omissa tiloissa erikokoisille yrityksille ja ryhmille järjestettävät tilaisuudet. Kerubin palvelutarjontaan kuuluvia tapahtumia ovat

- *ilovaari- ja Ilosaarirock*
- *rokumentti Rock Film Festival*
- *lunta ja lehtiä Ilosaarella*
- *hää*
- *pikkujoulut*
- *coctail- ja banquet -tilaisuudet*
- *teemapäivät*
- *kutsuvierastilaisuudet*
- *VIP -tilaisuudet*
- *merkkipäivät*

1.2 Ruokapalvelun suunnittelun ja toteutuksen osatekijät

Onnistunut ruokapalvelu lähtee huolellisesta suunnittelusta. Ruokapalvelun suunnittelussa tulee ottaa huomioon kaikki tilaisuuden palveluiden tuotantoon vaikuttavat osatekijät. Suunnittelu aloitetaan ajankohdan, palveluympäristön, asiakasmäärän ja budjetin määrittämisellä ja päättyy jälkitöihin ja jatkuu palvelun kehittämisenä tulevaisuudessa. Markkinointi on osa kaikkia palvelun tuotannon vaiheita. Esimiesten vastuulla on suunnittelun kokonaisuus, liiketaloudellinen kannattavuus, hankinnat ja henkilöstön rekrytointi. Edellä mainitut asiat tulee järjestää toimivaksi kokonaisuudeksi ja aina on varauduttava muutoksiin palvelun tuotannon jokaisessa vaiheessa.

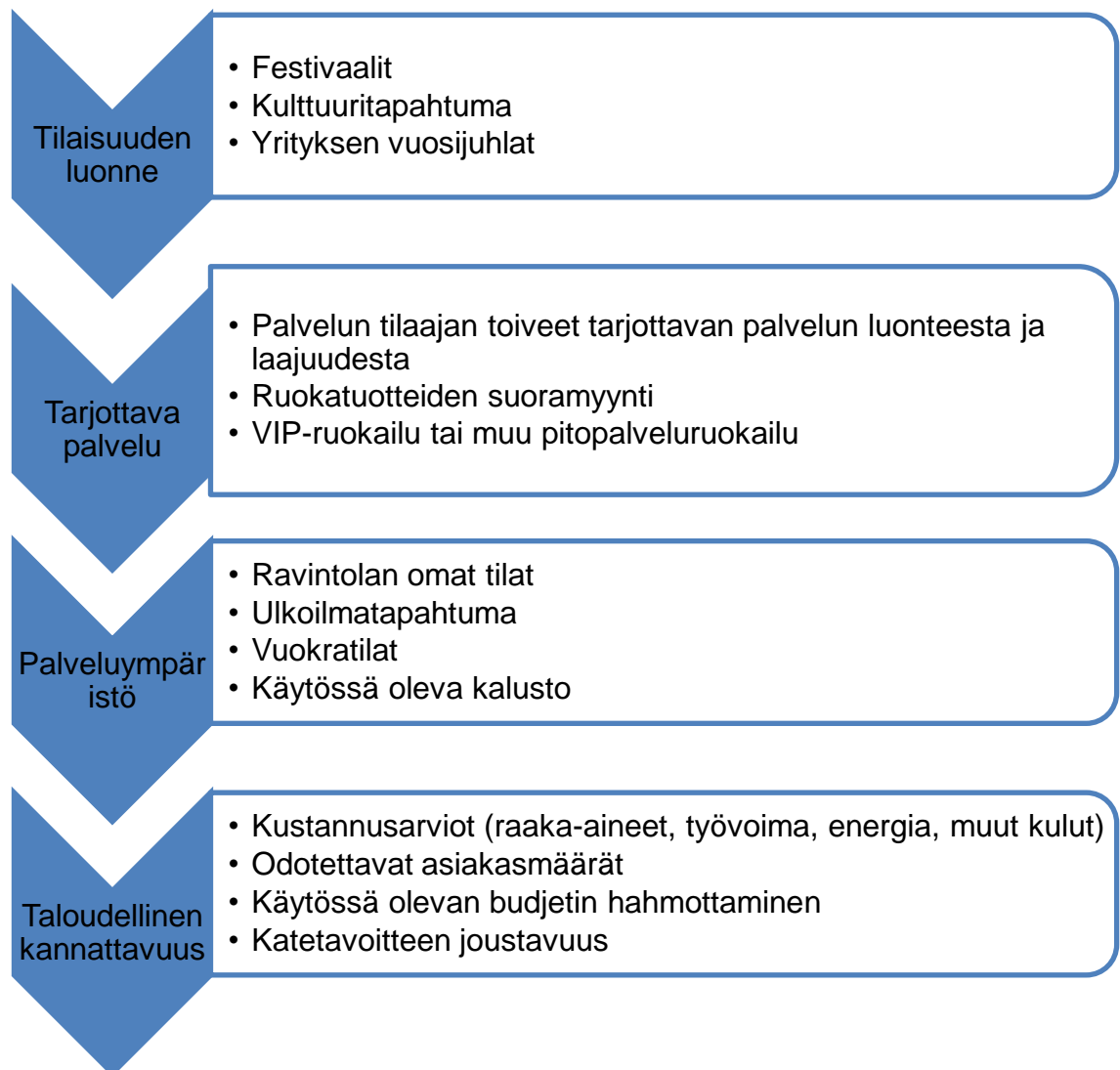


Ruokapalvelun suunnitteluun ja toteutukseen kuuluvat osa-alueet. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 8.)

2 Suunnittelun lähtökohdat

Suunnittelutoiminta tulee aloittaa hyvissä ajoin (kuukausia tai jopa vuosi) ennen jokaista suurtapahtumaa ja itse ruokapalvelun toteutuksen ajankohtaa. Suunnittelussa tulee huomioida tilaisuuden luonne, palvelun tilaajan toiveet ja palvelun tyyppi. Onko tilaisuudessa ruokatuotteiden suoramyyntiä, pelkästään pitopalvelutoimintaa vai molempia? Tämän jälkeen huomioidaan palveluympäristö ja huomioidaan käytössä olevat resurssit. Ulkoilmatapahtumat vaativat erilaisia satsauksia kuin ravintolan omissa tiloissa järjestettävät tilaisuudet. Palvelun tuo-

tannon kustannusarviot, palvelun luonne, katetavoitteet ja asiakasmäärät määrittävät palvelun lopullisen hinnoittelun. Palvelun myyntihinnan tulee kattaa kaikki palvelun tuotantoon liittyvät kustannukset.



Suunnittelun selkeys ja huolellisuus edesauttaa onnistuneen palvelun tuottamisessa.

2.1 Viranomaisilmoitukset

Elintarvikkeiden myynnistä suur tapahtumissa tehdään kirjallinen ilmoitus valvontaviranomaiselle 15 vuorokautta ennen tilaisuuden alkua, ja siihen liitetään

omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma laaditaan kirjalliseen muotoon koko tapahtuman ajaksi. Ilmoitukset ovat usein vapaamuotoisia, mutta niistä tulee selvittää kaikki lainsäädännön määrittelemät asiat.

Ilmoitus elintarvikkeiden myynnistä (ruokamyyntipiste)

- 15 päivää ennen tilaisuuden alkua valvontaviranomaiselle
- liitteeksi omavalvontasopimus

Ilmoitus erillisestä elintarvikehuoneistosta (tilapäinen ravintola)

- 30 päivää ennen toiminnan aloittamista terveystieteiden viranomaiselle
- toiminnan harjoittajan yhteystiedot,
- ravintolan sijainti
- toiminnan kuvaus (aikataulut)
- tuotteiden kuvaus
- kylmä- ja lämpösäilytyslaitteet
- ilmanvaihto
- vesi- ja jätehuolto
- ruoanvalmistus- ja asiakastilat
- käytettävä kalusto
- elintarvikkeiden varastotilat

(Järvinen 2003, 19; Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 13–14.)

2.2 Sähköilmoitus, palo- ja pelastusturvallisuus

Sähköilmoitus laaditaan kirjalliseen muotoon sekä ruokamyyntipisteelle että tilapäisiin ravintolatiloihin. Ilmoituksesta tulee käydä ilmi toiminnan harjoittajan yhteystiedot, käytössä olevat laitteet ja niiden lukumäärä jännitteet sekä teho (KW).

Jännite	Virta	Teho (KW)	Laite	Kpl
230			Kylmäkaappi	1
230			Lämpöhaude	1
230			Kylmäallas	1

Sähkölaitteiden tehojen, jännitteiden ja lukumäärän kirjaaminen on tärkeää tarvittavan sähkövirran jakamiseksi useiden toimijoiden välillä. Ruoanvalmistusta, myyntiä ja varastointia varten tarvittavien kylmätilojen (kontit), sähkö- ja vesipisteiden saatavuus sovitaan tapahtuman järjestäjän (palvelun tilaajan) kanssa. (Ravintola Kerubi 2012, Ilovaari- ja Ilosaarirock-kansio.)

Suuriin yleisötilaisuuksien järjestäjä laatii pelastussuunnitelman. Suunnitelman valvonta kuuluu alueen pelastusviranomaisille. Viranomaiset tarkastavat tapahtuma-alueen ennen tilaisuuden alkamista. Tarkoituksena on ehkäistä onnettomuuksia selvittämällä tapahtumaan liittyviä riskejä. Tärkeintä on varmistaa henkilöturvallisuus ja sen jälkeen omaisuuteen ja ympäristöön kohdistuvat uhkat. (Laaksonen 2003, 68–71.)

2.3 Vesi- ja jätehuolto

Suur tapahtumissa on yleistä, että samoja vesi- ja jäteposteitä sekä säilytystiloja jaetaan muiden palvelun tuottajien kanssa. Edellä mainituista järjestelyistä vastaa usein tapahtuman järjestäjä, mutta yrittäjän on varmistettava itselleen niiden saatavuus. Seuraavassa on vesihuollon muistilista.

Juoma- ja ruoanvalmistusvesi	talousveden laatuvaatimukset, saastumisen ehkäiseminen
Tiskipisteet	kylmää ja lämmintä vettä saatavilla, pisteet selvästi erillään
Käsienpesupisteet	ruoanvalmistustilojen ja käymälöiden yhteydessä, käsidesinfioinnin mahdollisuus
Jätevesi	ohjaus jäteviemäriin, erillään talousvedestä

(Välilikylä 2003, 84–85.)

Jätehuollossa huomioitavia asioita ovat

- ***tilojen rakennusjätteiden minimointi***
- ***jätteen lajittelu (muovi, metalli, pahvi, lasi)***
- ***riittävät jäteastiat eri pisteissä***
- ***kertakäyttöastioiden kierrätys?***
- ***astiahuoltovälineistön hyödyntäminen?***
- ***astioiden vuokraus?***

(Maa- ja kotitalousnaisten keskus, 58–61.)

2.4 Markkinointi

Ruokapalveluita markkinoidaan suur tapahtumien eri vaiheissa ja eri osapuolille. Parasta mainosta on laadukas ruokapalvelu itsessään, joka voi synnyttää uusia asiakassuhteita. Markkinoinnin kohteita ovat ruokapalvelun tilaaja (suur tapahtuman järjestäjä), maksavat asiakkaat, kutsuvieraat, yhteistyökumppanit ja oma henkilöstö (toimintaan sitouttaminen sisäisellä markkinoinnilla). Ruokapalvelun mainonnan keinoja suur tapahtumissa ovat muun muassa

- ***ruokapalvelusta tiedottaminen ennen tapahtumaa ja sen aikana***
- ***yhteistyö tapahtuman järjestäjän kanssa***
- ***ruokapalvelun teemojen ja muiden ominaisuuksien esille tuominen***
- ***erityisruokavalioiden tiedottaminen***
- ***mainonta yhteistyökumppaneille ja tavarantoimittajille raaka-aineiden hankintavaiheessa***
- ***yrityksen logon ja nimen ilmentäminen yhtenäisissä työasuissa, asiakirjoissa, ruokapisteiden rakenteissa, opasteissa ja muussa materiaalissa***
- ***ruokapalvelun ulkoisen ilmeen ylläpitäminen (siisteys ja näkyvyys)***
- ***ruokatuotteiden yhtenäisyys tapahtuman luonteen ja teemojen kanssa***
- ***jälkemarkkinointi esimerkiksi palautetta kerätessä***

(Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 50–51.)

2.5 Varasuunnitelma

Ruokapalvelun suunnitteluvaiheessa tulee ottaa huomioon, miten toimitaan, jos asiat eivät mene suunnitelmien mukaan, tai kuinka jokin ennalta arvattava tai arvaamaton tekijä voi vaikuttaa ruokapalvelun toteuttamisen eri vaiheissa. Varasuunnitelman laatiminen vaatii toiminnan riskien huolellisen kartoittamisen. Varasuunnitelmassa tulee huomioida kaikki palvelun tuotantoon vaikuttavat tekijät ja niiden riskitekijät. Suunnitelma sisältää korvaavat toimenpiteet ennalta suunnitellun toiminnon epäonnistuessa. Ruokapalvelun varasuunnitelman laatiminen on ruokapalvelusta vastaavan esimiehen tehtävä. Seuraavassa on lueteltuna varasuunnitelmaan sisällytettävät osa-alueet, niihin liittyvät riskit ja ennakoiivat/korjaavat toimenpiteet:

Ympäristötekijät	ulkoilmaolosuhteiden vaikutukset, sähkökatkot, rakenteet, ilkivalta, tapaturmat	Varaenergia, tuotteiden esivalmistus, oikeanlainen laitteisto, henkilöstön koulutus
Raaka-aineet	varaston riittävyys, korvaavat tuotteet, tavarantoimittajien varmuus, raaka-aineiden loppuminen, ylijäämä raaka-aineet ja tuotteet	Korvaavien tuotteiden ja niiden toimittajien kartoitus, tuotteiden varastointi ja jatkokäsittely
Tarjoilu- ja myyntitilat	rakenteiden sopimattomuus, tilojen riittämättömyys	Huolellinen ennakkosuunnittelu, lisämateriaalit, tarjoilun muokattavuus, muiden tilojen hyötykäyttö
Logistiikka	kuljetusreittien muuttuminen, kuljetuskaluston rikkoutuminen, henkilöstön vaihtuvuus	Ennalta varautuminen logistiikan haasteisiin, riittävä kalusto ja henkilöstö, varahenkilöt ja kalusto
Henkilöstö	sairastumiset, talkooväen vaihtuvuus, motivaatio, tapaturmat	Huolellinen perehdyttäminen, varahenkilöstön tarve, talkooväen sitouttaminen, turvalliset työmenetelmät, vastuuhenkilöiden informointi

Vaaratilanteet	onnettomuudet, palo- ja pelastus- turvallisuus	Pelastussuunnitelman läpikäynti, pelastusteiden ja pintamateriaalien turvallisuuden huomiointi, ensiaputaidot, laitteiden käyttöohjeistus
----------------	---	--

3 Ruokatuotteiden ja tarjoilun suunnittelu

3.1 Ruokatuotteet

Suurtapahtuman luonne ja niihin tilatut tai tarjottavat ruokapalvelut määräävät minkälaisia ruokatuotteita valmistetaan ja tarjoillaan. Suuret asiakasmäärät, rajallinen laitteisto ja haasteelliset ruoanvalmistusolosuhteet (hygienia) esimerkiksi festivaaleilla tuovat rajoitteita valmistettaville ruokatuotteille. Erityisruokavaliot, palvelun tilaajan ja asiakkaiden toiveet, hinnoittelu, asiakasmäärät ja rakenne vaikuttavat ruokalistasuunnitteluun esimerkiksi VIP-ruokailun ja ruokamyyntipisteiden tuotteiden osalta. (Leskinen & Rieppo 2010, 28; Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 23.)

Puolivalmisteiden hyödyntäminen tulee ottaa huomioon massatapahtumien ruokatuotannossa. Kenttäolosuhteissa on vaikea valmistaa kaikkea alusta asti itse, ja ruokalajien komponentit kannattaa pitää yksinkertaisina jo kylmäsäilytys- ja lämpösäilytys- sekä varastotilojen rajallisuuden takia. Ruokatuotteiden tulee olla helposti paikan päällä valmistettavia tai uudelleen lämmitettäviä. Tarjoilun kesto (aamusta iltaan tai vain muutama tunti) vaikuttaa tarjottavien ruokalajien ominaisuuksiin ja määrään Ruokatuotteiden esivalmistuksessa käytetään lähistöllä sijaitsevia keittiö- ja varastotiloja (ravintolan omat tilat). (Leskinen & Rieppo 2010, 28; Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 23.)

Seuraava taulukko ilmentää suur tapahtumissa valmistettavien ja tarjoiltavien ruokatuotteiden suunnittelussa huomioitavia asioita. Vasemmassa sarakkeessa

on lueteltuna eri tekijöitä, oikeassa sarakkeessa on huomioitavat ominaisuudet suunnittelu- ja toteutustyössä. Osittain samat tekijät vaikuttavat suoramyyniin ja pitopalvelutyyppeihin ruokapalveluihin valmistettavien ruokatuotteiden suunnitteluun.

Suurtaapahtuman luonne	Festivaali, yritysjuhla, järjestöjen tilaisuudet
Asiakkaiden odotukset, arvot	Lähirooka ja ympäristöarvot, teemojen vaikutus, ruoan maku ja visuaalisuus
Erityisruokavaliot	Vähälaktoosinen, laktoositon, maidoton, keiliakia, vegaani
Asiakasmäärät ja asiakasrakenne	Puolivalmisteiden ja einesten käyttö suhteessa arvoihin ja ruoan laatuun, massatuotantoon soveltuvat ruokalajit, myynti- ja tarjoilupisteiden lukumäärä, tarvittava henkilöstö, tilojen jakaminen
Käytössä oleva laitteisto ja tilat, henkilöstö	Esivalmistuksen määrä, puolivalmisteet, elintarvikehygieniä
Palveluympäristön luomat haasteet	Ulkoilmatapahtumat, talvi- tai kesäolosuhteet, Raaka-aineiden varastointi, ruokatuotteiden kylmä- ja lämpösäilytystilat, tarjoilun kesto, elintarvikehygieniä

3.2 Katelaskennan esimerkki

Excel-taulukossa ruokatuotteet on jaoteltu raaka-aineosiksi, näin hahmotetaan jokaisen osatekijän kulurakenne. Sitä voidaan muokata suhteessa katetavoitteeseen ja hinnoitteluun. Samalla voidaan muokata ruokatuotteen ominaisuuksia kuten annoskokoa. Samaa taulukkoa voidaan soveltaa ruokamyyntipisteissä myytävien ruokatuotteiden ja tilaustarjoilun suunnittelussa.

Ainehinta / ann:	<u> x </u>	Verollinen MH:	<u> x </u>
Kate % :	<u> x </u>	Myyntikate:	<u> x </u>
Ainehinta / kg:	<u> x </u>	Verollinen MH/kg:	<u> x </u>

OP	PH %	KP	TUOTE	OH vrton	KH	€
----	------	----	-------	----------	----	---

0,000		0,000	x	0,00	0,00	0,00
0,000		0,000	x	0,00	0,00	0,00
0,000		0,000	x	0,00	0,00	0,00
0,000		0,000	x	0,00	0,00	0,00
0,000		0,000	x	0,00	0,00	0,00
0,000					0,00	0,00
	Yht	0,000	kg		Yht	0,00

Annoskoko: **0,00** kgAnnosmäärä: **1**

Annos- määrä	Annos- koko	KP	Lisäke	KH	€
					0,00
					0,00
					0,00

Valuutan muutos
Kurssi: 5,94573
Hinta val: 0,00

Työ mk/h: **0** €/hTyö min: **0** minTyö yht: **0** h

Verollinen myynti- hinta	0,00	113
- alv	0,00	13
Veroton myyntihinta	0,00	100
- ainekulut veroton	0,00	
Myyntikate	0,00	0,00
- työkustannukset	0,00	
Palkkakate	0,00	0,00
- energia	0,00	
- muut kulut	0,00	
Tuotantokate	0,00	0,00

KP	TUOTE	OP	PH %
0,000	x	0,000	
0,000	x	0,000	
0,000	x	0,000	
0,000	x	0,000	
0,000	x	0,000	
0,000		0,000	
0,000		0,000	
0,000	Yht.		

Annoskoko: **0,00**Annosmäärä: **1**

Annos- koko	Lisäke	KP

0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		

(Martikainen J. 2012. Ilosaarirockin katekenttä.)

3.3 Tarjoilun järjestäminen

Tarjoilun järjestäminen riippuu ruokapalvelun tyypistä. Useiden tuhansien asiakkaiden VIP-ruokailut ja muut pitopalvelutyypiset ruokailut on kannattavinta järjestää pitopöytätarjoiluna. Lautastarjoilun järjestäminen useille tuhansille ihmisille kenttäolosuhteissa vaatii suuria panostuksia ja on harvoin kannattavaa, ellei palvelun myyntihinta ole vaivan arvoinen. Kätevintä on suorittaa tarjoilu erillisistä kylmä- tai lämpöhauteista niin, että ruokien valmistus, esille laitto ja täyttäminen voidaan suorittaa tehokkaasti. Tarvittaessa ruokaa voidaan tarjota useista eri pisteistä. Ruokailuvälineinä voidaan käyttää biohajoavista materiaaleista valmistettuja kertavälineitä, huomioon ottaen millä tavoin jätteiden lajittelu tapahtumassa on järjestetty (kompostointi). Taulukkoon on koottu Ilosaarirockin VIP-ruokailun ruokalistasta ja kenttämyyntipisteen tarjonnasta vuodelta 2012. Sisältö riippuu käytettävissä olevista resursseista suhteessa myyntihintaan.

(Taulukko poistettu)

(Ravintola Kerubi 2012, Ilovaari- ja Ilosaarirock-kansio.)

Esimerkkinä seuraavassa ovat vuoden 2012 Ilosaarirock-ruokamyntiteltan ruoka-artikkelit, tuotteiden annospainot, raaka-aineet ja arvioitu menekki.

(Taulukko poistettu)

Elintarvikkeiden myyntipisteissä myytävät ruokatuotteet valmistetaan usein puolivalmisteita hyödyntäen. Ruokamyyntipisteissä voi olla käytössä uuneja, kaasulla toimivia pariloita ja liesiä. Ruokien tarjoilu toteutetaan yhdestä tai useammasta pisteestä annostelemalla laskettu määrä ruokatuotetta, ja siihen kuuluvat lisukkeet asiakkaalle uunista tai pannulta. Ruokatuote voi olla myös kokonaan esivalmistettu, ja se tarjotaan sellaisenaan kylmänä tai lämmitettynä. Tämä lisää itse tarjoilutilanteen sujuvuutta, kun annoskokoihin ei tarvitse kiinnittää erillistä huomiota. Myyntikojujen valikoimiin kuuluu usein ruoka-annosten lisäksi erilaisia virvokkeita. (Ravintola Kerubi 2012, Ilovaari- ja Ilosaarirock-kansio.)

3.4 Työpisteet ja työntekijät

Työntekijöiden määrä myyntipisteissä määritellään odotettavissa olevien asiakasmäärien perusteella. Keskimäärin yhdestä ruokapisteestä tulee voida annostella 300–400 annosta tunnissa. Henkilöstön tarpeeseen samoin kuin myynti- tai tarjoilupisteiden lukumäärään, vaikuttavat myytävien tuotteiden määrä, tyyppi ja asiakasmäärät. Näiden perusteella voidaan määritellä ruoanvalmistukseen, annosteluun/tarjoiluun ja kassanhoitoon vaadittava henkilöstöpanos. Yhtä myyntipistettä kohti tarvitaan usein 1-2 keittäjää ja ruoan tarjoilijaa sekä yksi kassanhoitaja. Lisäksi tulee huomioida logistiikkaan sekä astia- ja välinehuoltoon vaadittava työpanos. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 10–11, 20)

Työvoimantarve voi olla suurempi tapahtuman ruuhka-aikoihin. Käytössä olevia tiloja hyödyntämällä voidaan ehkäistä tungoksen syntymistä. Erikseen tilatuissa palveluissa kuten kutsuvierasruokailuissa voi olla mahdollista porrastaa asiakasryhmien saapumista. Ruoanvalmistuksesta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla voimassa hygieniaodistus. Eri työtehtäviin valitaan niihin parhaiten soveltuvia henkilöitä. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 10–11, 20)

3.5 Ruokatuotteiden hygieeninen käsittely, valmistus ja tarjoilu

Elintarvikkeiden ja ruokatuotteiden haasteina ovat oikeat valmistus-, säilytys- ja tarjoilulämpötilat, joista poikkeaminen edesauttaa haitallisten bakteerien ja virusten leviämistä. Lämpimien, uudelleen käytettävien tuotteiden riittävän nopea jäädytys kylmäsäilytyslämpötilaan on tärkeää pieneliöiden lisääntymisen ehkäisemiseksi. Noutopöydissä tuotteita saa pitää esillä enintään neljä tuntia. Kylmäketjut tulee pitää katkeamattomina. Taulukossa on lueteltuna eri tuotteiden säilytys- ja tarjoilulämpötilat.

Kylmät ruuat	alle +12 °C
Uudelleen kuumennettavat tuotteet	+70–75 °C
Kuumana myytävät ja tarjotavat tuotteet	+60–65 °C
Helposti pilaantuvien elintarvikkeiden säilytyslämpötila	alle +8 °C
Lihat tuotteet	+6 °C
Kalatuotteet	0...+3 °C
Pakastetuotteet	-18 °C

(Järvinen 2003, 30; Määttä ym. 2008, 76–77.)

4 Tilat ja raaka-aineet

4.1 Erikseen rakennettavat tilat

Suurtapahtumia voidaan järjestää ravintolan omissa tiloissa, vuokratiloissa tai tapahtumat voivat olla ulkoilmatapahtumia. Esimerkiksi festivaalialueiden ravintolatilat ja ruokamyyntitilat rakennetaan pääosin etukäteen, mutta itse ruokamyynti- ja tarjoilupisteiden järjestäminen ja käyttökuntoon laitto on palvelun tarjoajan vastuulla, sopimuksista riippuen. Tapahtuman järjestäjä (palvelun tilaaja)

voi sopimuksen mukaan toimittaa käyttöön pöytiä, tasoja, jäteastioita ja kylmäsäilytystiloja. (Ravintola Kerubi 2012, Ilovaari- ja Ilosaarirock-kansio.)

Käytössä olevista tiloista voidaan saada tieto jo etukäteen, mutta aina on pyrittävä tarkastamaan tilojen kunto ennen käyttöönottoa. Näin voidaan tehdä viime hetken tarvittavia muutoksia. Työskentelytilojen pohjapiirrosten avulla voidaan luoda hahmotelmat laitteiston ja työntekijöiden sijainnista työpisteissä. Mahdolliset uunit, pannut ja kylmälaitteet sekä osa kuivista raaka-aineista kuljetetaan paikalle tilaisuutta edeltävinä päivinä. Kaikki etukäteen tehdyt panostukset helpottavat itse tapahtuman/tilaisuuden käynnistämistä. (Ravintola Kerubi 2012, Ilovaari- ja Ilosaarirock-kansio.)

Tilapäisesti rakennetut ruoanvalmistustilat pyritään rakentamaan aina kuivaan, helppokulkuiseen ja pölyttömään maastoon. Ravintolan pohjana voidaan hyödyntää asfalttia ja kestäväää nurmialustaa jotka katetaan erilaisilla, kulutusta ja kosteutta kestävillä materiaaleilla. Vesipisteiden, viemärintien ja sähkön saataavuus vaikuttaa tilapäisen elintarvikehuoneiston suunnitteluun. Ruoanvalmistustilojen piirustukset vaaditaan myös terveysturvallisuuden lupia varten. Varastotilat tulee sijoittaa niin, että niihin on mahdollista tuoda raaka-ainetäydennyksiä tapahtuman aikana kuorma- tai pakettiautoja hyödyntäen. Kylmäkontteja ja jääkaappeja voidaan vuokrata tavarantoimittajilta. Apupöydät, tasot ja tilat tulee suunnitella niin, että elintarvikkeet eivät joudu maahan missään tuotannon vaiheessa. Seuraavassa on muistilista tarvittavista tilapäisistä rakennelmista ja tiloista.

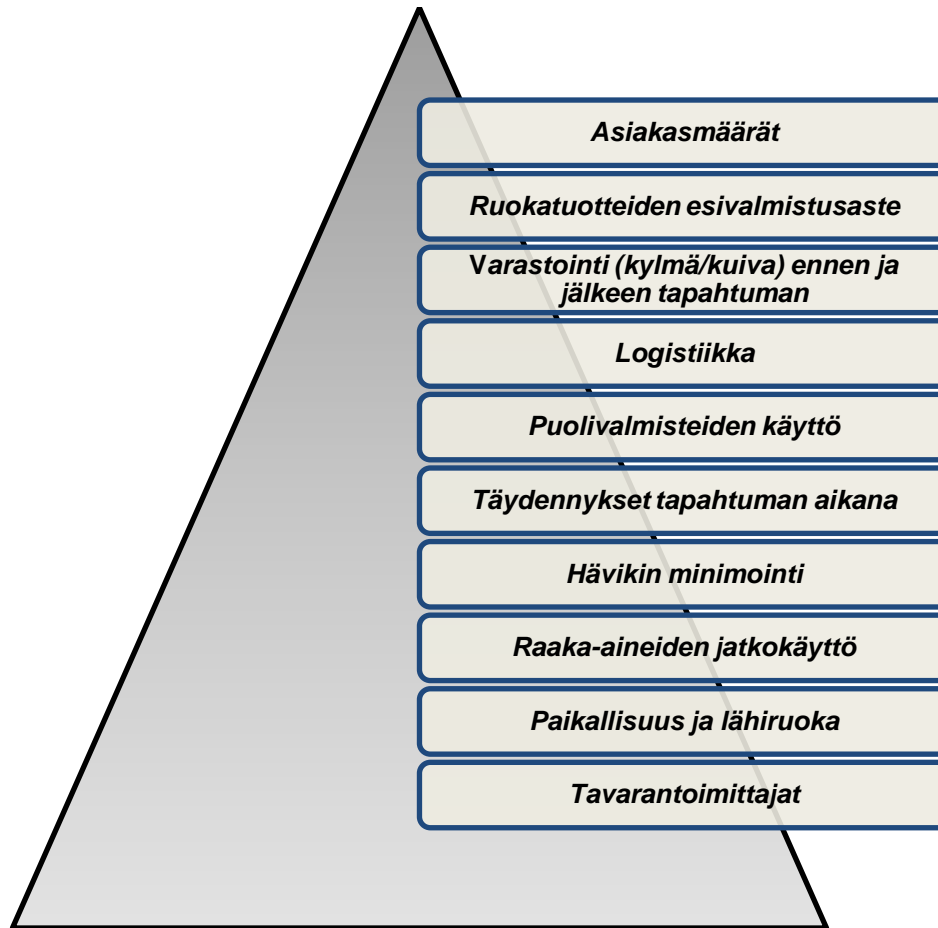
- **varasto-, ruoanvalmistus- ja aputilat**
- **henkilökunnan tilat**
- **myynti- ja tarjoilutilat**
- **asiakastilat**
- **lukitut säilytystilat astioille ja välineille sekä erikseen elintarvikkeille**
- **esikäsittelytilat**
- **kypsentämis- ja pakkaustilat**
- **astianhuoltotilat ja erilliset pisteet käsienpesua varten**
- **jätteenkäsittelytilat**

(Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 17–19.)

Ruoanvalmistustiloissa tulee huomioida paloturvallisten materiaalien käyttö ja esimerkiksi avotulen, kuumien nesteiden, uunien ja kaasupariloiden vaikutus. Varastotiloissa kuten kylmäkonteissa tulee olla mahdollista työskennellä ergonomisesti työtasoja, kärryjä ja eri laitteita hyödyntäen. Kulkuväylät työpisteiden ja varastotilojen välillä tulee järjestää tilaviksi ja tasaisiksi. Työergonomian taso tulee varmistaa työskentelyn jokaisessa vaiheessa, joten jo työpisteiden rakentaminen ja järjestäminen pohjustetaan käytännön tarpeille. Työergonomia vaatii myös oikeanlaisia työ- ja suoja-asusteita. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 17–19.)

4.2 Raaka-ainetilaukset ja tarjouspyynnöt

Seuraava kuvio ilmentää raaka-ainetilauksissa huomioitavia asioita. Hankinnat kannattaa keskittää yhdelle tai muutamalle tavarantoimittajalle ja varmistaa hyvissä ajoin tarvittavien raaka-aineiden saatavuus. Kuiva-aineet on mahdollista tilata viikkoja etukäteen. Helposti pilaantuvat elintarvikkeet tilataan suoraan käyttöön tai varastoidaan tilapäisesti. Tavarantoimittajilta kannattaa pyytää etukäteen tarjouksia suuremmista raaka-aineiden tilauseristä ja sopia käytännöllisimmät toimitusajat. Yrittäjän tulee huolehtia omista oikeuksistaan ja vaatia tavarantoimittajilta täsmällisyyttä ja laatua. Yhteistyön tulee toimia koko tapahtuman ajan, ja yrittäjän on oltava tietoinen, mitä raaka-aineita hän voi milläkin aikataululla saada eri tavarantoimittajilta etukäteen tai tapahtuman aikana. Etukäteen voidaan sopia, mitä raaka-aineita toimitetaan milläkin aikataululla ja mitä mahdollisesti korvaavia tuotteita voidaan toimittaa, jos raaka-aineet loppuvat. Ylijääneiden raaka-aineiden käytöstä, palautuksesta ja jälleenmyynnistä kannattaa myös sopia etukäteen.



5 Toteutuksen osatekijät

5.1 Omavalvonta

Omavalvontasuunnitelma on oltava kirjallisessa muodossa erikseen jokaisessa tilaisuudessa ja ruokapalvelussa. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään tiedot ja kuvaukset seuraavista asioista:

- *tapahtuman/toiminnan kuvailu*
- *raaka-aineiden vastaanotto ja kuljetusolosuhteet ja*
- *varastointiajat ja olosuhteet*
- *tuotettavan palvelun kuvailu (ruokamyymtipisteet, ruokatuotteet ja tarjoilu)*
- *kylmäsäilytysolosuhteet ja seuranta*

- ***lämpösäilytysolosuhteet (tarjoiluajat)***
- ***näytteiden otto ja hygienia***
- ***jätehuolto***
- ***asiakaspalaute ja asiakirjojen hallinta***

Omavalvontasuunnitelman pohjana voidaan käyttää hyväksi havaittuja pohjia, mutta tiedot tulee päivittää aina jokaiseen tapahtuman ruokapalveluun erikseen. (Ravintola Kerubi 2012, Ilovaari- ja Ilosaarirock-kansio.)

5.2 Tarvittava kalusto

Tarvittavan kaluston laajuus riippuu tarjottavan ruokapalvelun luonteesta, tilaisuuden kestosta, tapahtumaympäristöstä ja asiakasmääristä. Taulukossa voidaan nähdä suur tapahtumien ruokapalveluihin varattavasta kalusto, ja esimerkiksi kaluston hankintarenkaasta.

Toiminnan osa	Kalusto ja välineistö	Hankinta
<i>Raaka-aineiden kuljetuskalusto</i>	Rekka, pakettiauto, kylmäkontit, lämpöboksit, muoviasiastiat	Autonvuokraus, tapahtuman järjestäjä, muut yrittäjät
<i>Varastointi</i>	Pakaste- ja kylmätilat, jääkaapit, työtasot, kuivavarastot	laitevuokraamot, tavarantoimittajat
<i>Esivalmistusvälineet</i>	leikkuulaudat, veitset, säilytysastiat, omavalvonnan dokumentit ja mittausvälineet, roska-astiat, suojarusteet, erityisruokavalioiden astiasto ja välineistö	yrittäjien omat varastot, yhteistyökumppanit, muut yrittäjät
<i>Ruoanvalmistusvälineet</i>	keittimet, parilat, uunit, pannut, grillit, kaasupullot, kahvinkeittimet, ruoanvalmistusvälineet ja -astiat, puhdistusvälineistö, desinfiointiaineet, oikea vaatetus, suojakäsineet, vedenlämmitysastiat	laitevuokraamot, tukku, erikoisliikkeet, muut yrittäjät ja yhteistyökumppanit, astiavuokraamot, yrityksen omat varastot
<i>Tarjoilu</i>	Pankkikorttipääte, kassakoneet, laskin, ruokailuvälineet, tarjoiluastiat, liinasto, kylmätilat, tarjoilu-	omat varastot, astiasta ja liinavuokraamot, tukut

	vaatteet, käsipyyhepaperi	
<i>Jätehuolto</i>	roska- ja biojätetussit ja -astiat	tukut, tapahtumanjärjestäjä, omat varastot, erikoisliikkeet, yhteistyökumppanit
<i>Astiahuolto</i>	Saavit ja altaat likaisille ja puhtaille välineille, astianpesuvaunu, pesuaineet, kuivauspaikka, astianhuoltovälineistöä	ks. jätehuolto
<i>Puhtaanapito</i>	vesiletkut, pyyhkeet, harjat, pesuaineet	ks. jätehuolto

(Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 30–34.

5.3 Henkilöstön opastaminen työtehtäviin

Vastuuhenkilöiden tehtävä on tarpeellisen henkilöstön ja mahdollisten vapaaehtoisten opastaminen omiin työtehtäviinsä osana palvelun tuotantoa. Sitoutunut työskentely yhteisen päämäärän eteen on jokaisen työntekijän vastuulla. Huolellinen opastus työtehtäviin mahdollistaa tehokkaan ja turvallisen toiminnan suurtaapahtumassa.

Hygieniapastus	Työtavat	Sitouttaminen
<ul style="list-style-type: none"> • Elintarviketurvallisuus • Henkilökohtainen hygienia • Oikea työvaatetus • Työn tehokkuus ja palvelun laatu • Kaluston käyttö ja huolto 	<ul style="list-style-type: none"> • Vastuuhenkilöt • Omat työtehtävät • Motivaatio • Toimiminen vaaratilanteissa • Virheiden ehkäiseminen • Turvalliset työmenetelmät • Toimiva organisointi eri työpisteissä 	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteiset päämäärät • Oman panostuksen hahmottaminen • Yhteistyö eri henkilöstötasojen välillä

Työntekijöiden määrä eri työtehtävissä riippuu palvelun laajuudesta, myynti- tai tarjoilupisteiden määrästä, ruokatuotteiden tyypistä ja määrästä sekä asiakas-

määristä. Ruoanvalmistus-, tarjoilu- ja kassahenkilöstö erotetaan usein toisistaan vaikka monipuolinen osaaminen on myös tärkeää. Tarvittavien työntekijöiden määrät päätetään työpisteiden mukaan. Talkoolaisten ja palkatun henkilöstön käytössä tulee huomioida varahenkilöiden rekrytointi mahdollisten sairastapausten ja muiden esteiden varalle. Talkoolaiset tulee sitouttaa työtehtäviin yhtä hyvin kuin palkattu henkilöstö.

Kaikilla työntekijöillä tulee olla mahdollisuus pitää ruoka- ja lepotaukoja työvuorojen aikana. Nimenomaan tauotuksesta tulisi huolehtia hektisessäkin työympäristössä työtehokkuuden ja motivaation ylläpitämiseksi. Saman työtehtävän ja työpisteen hoitajat voivat tauottaa toisiaan vuorotellen. Taukojen määrä riippuu työvuoron pituudesta tai ennalta sovituista ehdoista. Laajamittaisen myynti- tai tarjoilupisteen henkilöstön tauottamiseen voidaan esimerkiksi ohjata monitaitoisia talkoolaisia, jotka voivat tauottaa eri työtehtävissä olevia henkilöitä. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 42–49.)

5.4 Vastuuhenkilöt

Ruokapalvelun osa-alueiden vastuuhenkilöt ja tehtävät:

Kokonaisvastuu: ravintola-/keittiöpäällikkö		Ruokapalvelun toteutuksen suunnittelu ja taloushallinto, toiminnan mahdollistaminen ja ylläpitäminen
<i>Ruokatuotteiden vastaava</i>	Keittiöpäällikkö, vuoropäällikkö	Suunnittelu, hankinnat, delegointi, omavalvonta, alaisten ohjaaminen, henkilöstön rekrytointi, työn aikataulutus
<i>Tarjoilun vastaava</i>	Ravintolapäällikkö, vuoropäällikkö tai kokenut työntekijä	Tarjoilun suunnittelun ja toteutuksen valvonta, delegointi, työpisteiden järjestäminen, alaisten ohjaaminen, henkilöstön rekrytointi, työn aikatau-

		lutus
<i>Myyntipisteiden vastaavat</i>	Vuoropäälliköt, kokeneet työntekijät	Oman myyntipisteen työntekijöiden perehdyttäminen, delegointi, oma tekeminen esimerkkinä
<i>Logistiikka ja huolto</i>	Logistiikan vastaavat, kuljettajat, monitoimimiehet	Kaluston huolto, oman henkilöstön hallinta, raaka-aineiden kuljetus ja varastointi eri työpitteisiin sopimuksen mukaan, aputehtävät tarjoilussa ja ruokatuotannossa
<i>Työntekijät</i>	talkoolaiset, palkattu henkilöstö	vastuullinen ja motivoitunut tekeminen, yhteistyö ja kommunikointi

Tapahtuman laajuuden mukaan vastuualueita voidaan yhdistellä tai jakaa useamman henkilön kesken. Vastuuhenkilöitä voidaan nimittää esimerkiksi 1–3 kappaletta. Vastuuhenkilöiden tehtävänä on ohjeistaminen, kokonaisuuksien hallinta ja ongelmien ratkaiseminen, mutta heidän tulee myös osata suorittaa perustyötehtäviä esimerkillisesti. (Leskinen & Rieppo 2010, 54–55.)

6 Jälkityöt

6.1 Jälkihoito ja palaute

Jälkihoitoon kuuluvia tehtäviä:

- ***myyntipisteiden purkaminen***
- ***laitteiston/astiaston huolto ja palauttaminen***
- ***rakenteiden purku ja huolto/palauttaminen***
- ***ylijäämätuotteiden inventointi, varastointi ja jatkokäsittely***
- ***henkilöstön työkustannusten määrittäminen***
- ***tulojen ja menojen kartoittaminen***
- ***yhteenvedo esimiesten ja vastaavien työntekijöiden kanssa***

Palautetta kerätään sekä henkilöstöltä että asiakkailta koko tapahtuman ajan. Myös viranomaisten antama palaute on tärkeää. Palautteen kerääminen organisoidaan huolellisesti etukäteen. Palautetta voidaan kerätä kirjallisesti, suullisesti tai sähköisesti ruokapalvelun aikana ja sen jälkeen. Sekä henkilöstön että asiakkaiden palaute auttaa toiminnan kehittämässä. Ruokapalvelun ja suurtaapahtuman päätyttyä perusteellinen loppupalaveri on aina tarpeen. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 65–66.)

6.2 Loppuarviointi ja toiminnan kehittäminen

Loppuarviointiin sisällytetään ainakin seuraavat osa-alueet:

- ***yleinen sujuminen, huomiot henkilöstöltä***
- ***ruokatuotteiden laatu ja riittävyys, hävikki***
- ***työvoiman riittävyys***
- ***tarjoilun onnistuminen***
- ***myyntipisteiden toiminta ja kannattavuus***
- ***ruokapalvelun tilaajan ja asiakkaiden huomiot ja palaute***
- ***viranomaisten palaute***
- ***työnkulku ja organisointi***
- ***liiketoiminnallinen kannattavuus***
- ***toiminnan kehitysideat***

Ruokapalvelun vastaavat esimiehet tekevät saadusta palautteesta ja liiketaloudellisesta kannattavuudesta tarkat arvioinnit. Tärkeitä osa-alueita ovat ruokatuotteiden, myyntipisteiden ja tarjoilun onnistuminen. Kannattavuus riippuu saatujen tulojen suhteesta kustannuksiin eli kuinka ennakoitu budjetti on toteutunut. Toiminnot eritellään omiksi osa-alueiksi ja näin pyritään pienentämään kuluja liittyen tuotteiden raaka-aineisiin, henkilöstöön, laitteistoon, astiastoon, tiloihin, rakentamiseen, logistiikkaan markkinointiin ja energiakuluihin. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 67–68.)

7 Yhteystietoja

Tähän on koottu suur tapahtumissa hyödyllisiä ruokapalveluihin liittyviä yhteystietoja. Yhteystietotaulukosta ilmenee toiminnan osa-alue, esimerkki vastaavasta tahosta ja yhteystiedot.

(Taulukko poistettu)

(Elävä Ilosaari, tapahtumanjärjestäjän ilosaari; Ravintola Kerubi 2012, Ilovaari- ja Ilosaarirock-kansio.)