

Karoliina Karjalainen ja Sanna Oikarinen

MEKSIKOLAISTYYLINEN LOUNAS RAVINTOLA RANCHISSA

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Syksy 2007



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailu- ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Palvelujen tuottaminen ja johtaminen
Tekijä(t) Karoliina Karjalainen ja Sanna Oikarinen	
Työn nimi Meksikolaistyylinen lounas ravintola Ranchissa	
Vaihtoehtoiset ammattipinnot	Ohjaaja(t) Anneli Karppinen
	Toimeksiantaja Kajaanin Ranch Oy
Aika Syksy 2007	Sivumäärä ja liitteet 29 + 30
<p>Tämä opinnäytetyö toteutettiin projektiluontoisesti Kajaanin Ranch Oy:n toimesta. Suunnittelimme viikon ajaksi meksikolaistyylinen lounaan, jonka toteutimme ravintola Ranchissa lokakuun lopussa 2007. Halusimme järjestää asiakkaille mieluisan tapahtuman, joka toisi hieman piristystä ja vaihtelua normaalin lounaan tilalle. Tutkimuksen tarkoituksena oli testata tapahtuman toimivuutta kyseisessä ravintolassa mahdollisia uusia tapahtumia varten. Tarkastelimme työtä tuotekehityksen kannalta, jossa itse teemaan sidottu lounas toimi testattavana tuotteena.</p> <p>Asiakkaat antoivat järjestetystä tapahtumasta palautetta päivittäin. Vastaukset annettiin laadituille kyselylomakkeille, jotka sisälsivät avoimia kysymyksiä. Keräämämme asiakaspalautteen ja osallistuvan havainnoinnin perusteella teimme yhteenvedon tapahtumasta, joka osoittautui hyvin onnistuneeksi, tuoden asiakkaille vaihtelua ja uusia makuelämyksiä normaalin lounastarjonnan tilalle.</p> <p>Tutkimus osoitti, että tapahtumamme toimi käytännössä. Uusille samankaltaisille projekteille olisi tarvetta myös tulevaisuudessa, sillä asiakkaiden mielestä järjestetty viikko oli hyvin mielenkiintoinen ja heillä riitti kiinnostusta tapahtumaan.</p> <p>Ravintolalla tulisi olla jatkossa itsellään kiinnostusta jatkaa tällaisten tapahtumien järjestämistä, sillä henkilökunta sekä asiakkaat kaipaavat välillä piristystä arkeen.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Tuotekehitys, meksikolainen kulttuuri
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Hospitality Management
Author(s) Karoliina Karjalainen and Sanna Oikarinen	
Title Mexican Style Lunch in Restaurant Ranch	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Anneli Karppinen
	Commissioned by Kajaani Ranch Oy
Date Autumn 2007	Total Number of Pages and Appendices 29 + 30
<p>The objective of this final year project was to test if it was possible to create and sell a different type of lunch in the restaurant Ranch and whether new kinds of lunches were needed there.</p> <p>This study was carried out as a project which would develop the selection of the restaurant's lunch dishes. A Mexican-style theme week was planned and implemented in the end of October in 2007. Customer feedback was collected with questionnaires.</p> <p>The survey found that lunch eaters liked the new menu. The development project was successful, and different kinds of theme weeks will be arranged also in the future.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Product development, Mexican cultur
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 RAVINTOLA RANCH – YRITYSESIITTELY	2
2.1 Toimintatapa	2
2.2 Liikeidean analysointi ravintolan perustamisen aikoihin	2
3 MEKSIKOLAINEN RUOKA- JA JUOMAKULTTUURI	4
3.1 Ruokakulttuuri	4
3.2 Juomakulttuuri	5
3.3 Juhlaperinne	6
4 TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN	7
4.1 Tuotekehitys	8
4.1.1 Tuotekehityksen vaiheet	9
4.1.2 Uuden palvelun kehittäminen	10
4.1.3 Palveluprosessi	11
4.1.4 Asiakas osana palveluprosessia	12
4.2 Lounas Ranchissa	14
4.2.1 Meksikolainen lounas	15
4.2.2 Somistus	15
4.2.3 Laskelmat	16
5 ASIAKASPALAUTE	17
6 POHDINTA	24
LÄHTEET	26
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Projektin toimeksiantajana toimi Kajaanin Ranch Oy, jonne haluttiin saada jotain erilaista ja tavallisesta poikkeavaa ruokatarjontaa. Tämä työ on projektina tehty opinnäytetyö ja sen tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa meksikolaistyylinen lounas viikon ajaksi ravintola Ranchiin lokakuussa 2007. Toivomme että Ranchissa tullaan jatkossakin järjestämään tämän kaltaisia projektitapahtumia, joten tarkastelemme opinnäytetyötämme tuotekehityksen kannalta, jossa itse tapahtuma on tuote. Suunnitelmassa on otettu huomioon lounaslistan suunnittelu, laskennat, sekä somistaminen. Suunnitelma on yrittäjäkohtainen.

Ravintola Ranchissa ei ole vielä koskaan järjestetty mitään samantyylistä yleisötapahtumaa, mikä johtuu osaltaan siitä, että Ranch on aika uusi ravintola. Idea tapahtuman järjestämisestä tuli siitä, että Ravintola Ranch on sisustukseltaan hieman meksikolaistyylinen ja raaka-aineissa käytetään paljon texmexityylisiä raaka-aineita. Mutta tämä kaikki puuttuu lounastarjonnan puolelta, joten halusimme sitäkin tehtävän meksikolaistyylinen. Halusimme myös, että tuleva tapahtuma piristäisi Ranchin jo olemassa olevaa asiakaskuntaa sekä herättäisi kiinnostusta myös potentiaalisissa asiakkaissa.

Tapahtuman suunnittelussa ja toteutuksessa onnistuttiin hyvin, mikä tulee ilmi saamastamme asiakaspalautteesta ja osallistuvasta havainnoinnista. Lounaalle osallistuneet asiakkaat olivat hyvin kiinnostuneita järjestettävästä viikosta ja he toivoivat jatkossakin olevan teemaan sidottuja ruokatahtumia. Myös ravintolan henkilökunta oli tyytyväinen järjestettyyn tapahtumaan, joka onnistui heidän mielestään hyvin.

2 RAVINTOLA RANCH – YRITYSESITELY

Kajaanin Ranch Oy on Kajaanin keskustassa toimiva ruoka- ja seurusteluravintola. Ravintola on perustettu 10.12.2004. Toiminta-ajatuksena on tarjota kajaanilaisille laadukas ruoka- ja seurusteluravintola, sekä kasvattaa omistajien sijoituksen arvoa. Osakkaina ravintolassa toimii Ari Heikkinen, Petri Huovinen sekä Esa Levy.

2.1 Toimintatapa

Ravintola toimii hyvän ruoan ja juoman puolesta, jota myös käytetään sen mottona. Asiakaslähtöisyys ja nautinnon tuottaminen ovat hyvin tärkeitä arvoja ravintolalle, sillä asiakkaat sekä heidän mieltymyksensä ovat aina etusijalla palveluja tarjottaessa. Ravintolan tuotekehitys tapahtuu keittiöpäällikön johdolla ja muut osakkaat ovat hänen taustatukenaan. Markkinointia tehdään aktiivisella myynnillä (lounassopimukset), asiakkaiden puheilla eteenpäin, yhteistyökumppaneilla, suhdeverkostoilla, informatiivisella lehtimainonnalla, Internet-sivuilla sekä ravintolan kanta-asiakkaille sähköisesti, esim. sähköpostilla. Ravintola pyrkii olemaan paikallisten ravintoloiden kanssa hyvässä kilpailuasemassa, joten sen mukaan määritellään palvelujen hinnat.

Ravintolan hallitukseen kuuluvat kaikki kolme osakasta. Ari Heikkinen toimii muun toiminnan ohella yrityksen toimitusjohtajana, Petri Huovinen markkinointivastaavana sekä Esa Levy keittiöpäällikkönä.

2.2 Liikeidean analysointi ravintolan perustamisen aikoihin

Tarve: Kajaanista puuttui ruokapaikka, josta saa hyvää ruokaa ja palvelua kohtuulliseen hintaan.

Imago: Perustettu ravintola on Kajaanissa laadukas ruoka- ja seurusteluravintola. Ravintolassa on takuuvarmasti hyvä ruoka ja palvelu. Ruokalistalta saa myös sesonkituotteita ja asiakas voi etukäteen tilaamalla saada järjestetyksi esim. rapujuhlat.

Tuotteet: Lounas buffet-tarjoiluna, listalta A´ la carte-annokset sekä juomat.

Asiakkaat: Lounasasiakkaina ovat pääasiassa Kajaanin keskusta-alueen yritykset ja yrittäjät. Iltaisin ja viikonloppuisin asiakaskunta koostuu pääsääntöisesti yksityisasiakkaista.

3 MEKSIKOLAINEN RUOKA- JA JUOMAKULTTUURI

Meksikossa kuten useimmissa maissa missä ilmasto on lämmin, ruoka on maustettua. Mausteiden lisäämisellä on kaksi tarkoitusta: ne toimivat säilöntäaineina ja elvyttävät samalla ruokahalua. Mutta vaikka ruoka on maustettua, sen ei tarvitse olla tulista. Kumina, korianteri ja kaneli ovat suosittuja Meksikossa ja antavatkin ruoalle makua ja tuoksua, saamatta kyyneliä silmiin. Niille, jotka pitävät vahvasta mausta, tuoreet tai kuivatut chilipaprikat ja cayennepippuri lisäävät tulisutta ruokaan kuin ruokaan. (Ferguson 1997, 3.)

3.1 Ruokakulttuuri

Jos jokin yksittäinen ruoka symboloisi Meksikoa, se olisi varmasti tortilla. Tortilloja syödään Meksikossa jokaisella aterialla jossain muodossa. Vaikka ne eivät olisikaan aterian olennaisin osa, niitä tarjotaan lämpimänä lisäkkeenä – jopa aamiaisella munien kera. Tortilloja on kahta laatua, jotka valmistetaan eri jauhoista. Maissitortillat tehdään hienoista Masa Harina – mais-sijauhoista ja niiden valmistaminen on vaikeaa. Silti ne ovat Meksikossa suosituimpia kuin vehnätortillat, joita valmistetaan maan pohjoisosissa, vehnän kasvialueella. (Ferguson 1997, 3.)

Ensimmäisen kerran meksikolaisessa kulttuurissa esiintyi sana *texmex* painetussa muodossa 1940-luvulla. Sitä käytettiin esimerkkinä englannin ja espanjan kielten sekoituksesta, jota puhuttiin Meksikon ja Teksasin rajaseudulla. Kesti 1970-luvulle saakka ennen kuin *texmex*-illä alettiin tarkoittaa ruokaa. (Gradvall & Forselin 2003, 8.)

Meksikolaisen ruoan sielu on peräisin sen muinaisilta juurilta: asteekkeilta, zapoteekkeilta ja mayoilta. Värikkäät, monipuoliset ja rikkaat kastikkeet, jotka valmistetaan miedoista ja tulisista chileistä, siemenistä, yrteistä ja kasviksista ovat yhtä perinteisiä kuin kulttuurit, mistä ne ovat lähtöisin. Pitkään haudutetut lihamuhennokset, kuten espanjalaisten tuoma porsasmuhennos, ovat suosittuja meksikolaisessa keittiössä. Siinä kypsennettäessä muodostuva liemi antaa voimakkuutta jokapäiväisille keitoille ja lisää makua ja syvyyttä papu- ja riisiruokiin sekä muhennoksiin. Rannikolta saatavaa kalaa syödään joko mausteisten kastikkeiden tai chilien kanssa, mutta myös tortilloihin ja tuoksuviin lehtiin käärittynä. (Spieler 2005, 4.)

Meksikolainen keittiö on rakentunut muinaisten ruokien varaan ja se on espanjalaisten ja eurooppalaisten perinteiden hioma. Sitä leimaavat myös Espanjasta tuodut tuotteet, esimerkiksi vehnä (jota käytetään tortilloissa ja rapeissa sämpylöissä, bolilloseissa), siat ja kotiutetut eläimet, joiden maidosta saatiin juustoa. Sioista saatava rasva mahdollisti uppoaistamisen ja antoi uuden ulottuvuuden ruoanvalmistusmenetelmiin. (Spieler 2005, 4.)

Texmex-ruoka on reilua ja tuhtia ja sen syöminen on konstailematonta. Tunnelma syntyy yhdessä: jo ruoanvalmistukseen voi mainiosti osallistua isokin porukka, sillä valmistus on jo itsessään tapahtuma. Rentoutta lisätään usein musiikilla, joka soi taustalla. Musiikkina voi olla country, texmex tai mariachi. Ranchero - musiikki on erityisen suosittua Meksikossa. Ranchero on letkeää kansanmusiikkia, johon on sekoittunut country - musiikin vaikutteita. (Rytioja, Mäntylä & Lamminen 1993, 12.)

Ateria

Ateria aloitetaan lähes aina pienillä suupaloilla, jolloin napostellaan nachoja. Niitä dipataan erilaisiin salsoihin, joko väkeviin tai mietoihin tai molempiin. Tarjolla voi olla myös olla tulisaa jalapenosivuja, creme fraichea, guacamolea ja quesoa. Nachojen jälkeen syödään keittoa tai salaattia. Aika tavallista on, että keitto tarjotaan kylmänä. Pääruoka voi olla joko kokonaan valmiiksi keittiössä tehty tai se kootaan vasta pöydässä. Silloin jokainen ruokailija valitsee itse tortillaansa mieleisensä täytteet ja ateriointi sujuu käsin, toisten kanssa seurustellen. (Rytioja, Mäntylä & Lamminen 1993, 12.)

3.2 Juomakulttuuri

Meksikossa pääsääntöisesti ruokajuomana tarjotaan kylmää olutta. Jos olutta ei ole, viinikin käy, mutta vettä ei oikein suositella juotavaksi meksikolaistyyllisen ruoan kanssa. Varsinkin tulisesti chilillä maustetun ruoan jälkeen vettä sietää kavahtaa, sillä chilin sisältämä kapsasiini saa suun kuivumaan sitä enemmän, mitä enemmän vettä juo. Kahvi kuuluu meksikolaiseen kulttuuriin. Sitä juodaan usein myös mustana, vahvana ja kuumana, mutta myös viilentävänä jääkahvina. Villin lännen meininkiin kuuluu tietenkin viski. Toinen yhtä tärkeä juoma on tequila, jota voi nauttia milloin vaan ruoan kera. Se käy sellaisenaan, drinkkeinä tai cocktaileina. Eräänlainen urheilulaji on slammerien nauttiminen. Slammer - tytöillä on rinnan yli ristiin kulkevat patruunavyön kaltaiset vyöt, joiden lenkeissä on pieniä tequila- laseja ja lantiovyössä

pistoolikoteloiden tilalla on tequila-pullot. Lasiin kaadetaan n. 2 cl tequilaa ja lasi täytetään shampanjalla tai kuohuviinillä. Piripintaan kaadettu lasi lyödään lujasti pöytään kämmen tiukasti lasin päällä niin, että siihen tulee vaahtoa. Lasi on tyhjennettävä vauhdikkaasti tai muuten kuohuva juoma kapuaa reunojen yli. (Rytioja, Mäntylä & Lamminen 1993, 12.)

3.3 Juhlaperinne

Juhlissa texmexin vahvatunnelmaisuus korostuu, sillä juhlat ovat koko perheen ja suvun yhdessäoloa. Mukana saattaa olla koko joukko naapureita, ystäviä ja tuttavii – pääasia, että seuraa on joka puolella. Ruokaa on runsaasti ja ateria kestää kauan. Välillä sopii kaivaa esiin kitarat, huuliharput, pesulaudat ja haitarit ja pistää tanssiksi. Lapsille ja lapsenmielisille sopiva ajanviete on meksikolaiseen juhlaperinteeseen kuuluva Pinjatan töniminen. Pinjata on paperista valmistettu, ihmistä tai eläintä kuvaava hahmo, joka on täytetty karamelleilla ja ripustettu esimerkiksi seinästä seinään vedettyyn naruun. Yhdelle leikkijälle pannaan side silmille ja hän yrittää pitkällä kepillä tökkimällä saada paperihahmon rikki. Kun otus särkyy, juhlijat saavat niskaansa karkkisateen. (Rytioja, Mäntylä & Lamminen 1993, 13.)

4 TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN

Kuten useat käsitteet niin myös projekti eli hanke voidaan määritellä monella eri tavalla. Projekti on selkeästi asetettuihin tavoitteisiin pyrkivä ja ajallisesti rajoitettu kertaluonteinen tehtäväkokonaisuus, jonka toteuttamisesta vastaa varta vasten perustettu, johtosuhteiltaan selkeä organisaatio, jolla on käytettävissään selkeästi määritellyt voimavarat ja panokset. Projekti ei ole jatkuvaa toimintaa, vaan sillä pitää olla selkeä pääpiste. Yleisötapahtuma voi olla päivän tai jopa viikon, joskus jopa muutaman viikon mittainen. (Kauhanen, Juurakko & Kauhanen 2002, 24.)

Idea meksikolaisesta viikosta lähti Ranchin A´ la Carte- listan ruuissa käytettävistä raaka-aineista, jotka ovat jo entuudestaan hieman meksikolaistyyllisiä. Lounasruoissa näitä ominaisuuksia ei ole. Joten tältä entuudestaan tutulta pohjalta oli helppo alkaa suunnittelemaan ja laatimaan tulevaa tapahtumaa ja sen ruokatarjontaa. Halusimme järjestää tapahtuman, johon mahdollisimman monella asiakkaalla olisi mahdollisuus osallistua. Tämän takia tapahtuma kestää viikon. Meksikolainen viikko sisältää meksikolaisen lounaan, joka kestää maanantaista perjantaihin.

Kun yleisötapahtumaa ryhdytään ideoimaan yrityksessä, yhdistyksessä tai lautakunnassa, liikkeelle on kuitenkin syytä lähteä siitä, miksi tapahtuma halutaan yleensä järjestää, eli mikä on tapahtuman tavoite. Yleensä tapahtuman ajankohdalla on erittäin suuri merkitys. Tapahtuman luonne ja asiakaskunta itse asiassa määrittelevät jo hyvin pitkälle tarkoituksenmukaiset ajankohdat. (Kauhanen, Juurakko & Kauhanen 2002, 35, 36.)

Valitsimme Ranchin henkilökunnan kanssa Meksikolaisen viikon ajankohdaksi lokakuun, sillä se tuntui parhaimmalta ajankohdalta projektimme toteutukseen, sillä silloin ei ole vielä pahimpia pikkujoulutilaisuuksia, joten pääsemme rauhassa toteuttamaan suunnitelmaamme.

4.1 Tuotekehitys

Palveluyrityksen tuotekehityksestä on olemassa yllättävän vähän tutkimustietoa tai kirjallisuutta. Tuotekehitystä on tarkasteltu kansainvälisellä tasolla enemmänkin matkailukohteen näkökulmasta. Palvelujen markkinoinnin kirjallisuudessa uuden tuotteen kehittäminen on saanut varsin vähän huomiota. (Komppula & Boxberg 2002, 101.) Ruokapalveluja sekä niiden tuotekehitystä voidaan tässä yhteydessä tarkastella matkailukohteen tuotekehityksen kannalta, sillä teoriassa on kyse samankaltaisesta tuotekehityksestä.

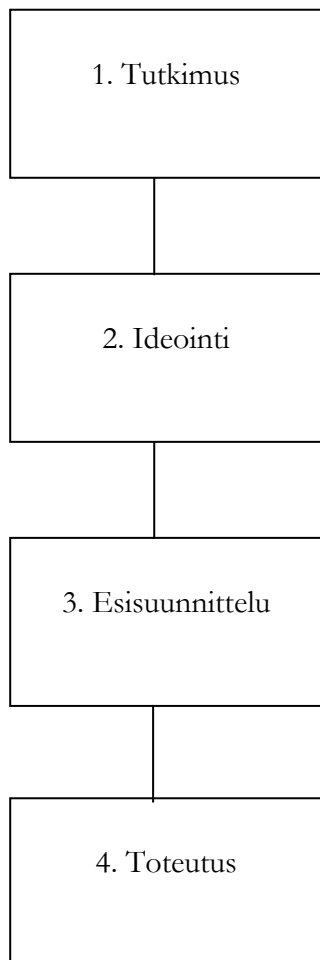
Markkinoinnin kirjallisuudessa esitetään usein, että uuden tuotteen kehittäminen etenee prosessina, jonka ensimmäinen vaihe on uusien ideoiden etsiminen ja joka päättyy uuden tuotteen kaupallistamiseen. Tuotekehityksen pitäisi perustua tutkittuun tietoon asiakkaiden ja markkinoiden tarpeista, eikä yrityksen omiin mieltymyksiin tai tuntemuksiin. Asiakkaiden osuutta tuotekehitysprosessissa pidetään yleisesti merkittävänä. Uusi tuoteidea voidaan pudottaa jokaisessa tuotekehitysprosessin vaiheessa pois ja yleensä oletetaan, että vain hyvin pieni osa ideoista päätyy lopulta kaupallistamisvaiheeseen. (Komppula & Boxberg 2002, 101.)

Joidenkin tutkimusten mukaan uusista tuoteideoista 55 % tulee yrityksen sisältä, 28 % asiakkailta ja noin 27 % kilpailijoilta. Jossain määrin ideoita tulee myös jakeluportaan jäseniltä sekä muista lähteistä. Tuoteidea perustuu käytännössä hyvin usein johonkin yrityksen käytettävissä olevaan resurssiin: mietitään, mitä yrityksen henkilökunta osaa tehdä, mitä välineitä on käytettävissä, millaisia paikkoja tai esimerkiksi majoitustiloja on käytettävissä. Ideoita löytyy myös varsinaisilta kilpailijoilta, ulkomaisista yrityksistä sekä asiakkailta, jotka saattavat kertoa kokemuksistaan muualla tai esittää konkreettisia toiveita ha ajatuksia tuotteiden pohjaksi. (Komppula & Boxberg 2002, 101.)

Tuotteella tyydytetään asiakkaiden tarpeita ja mielihaluja, se voi olla mitä tahansa ostetuksi ja kulutettavaksi tuotettua (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 11.)

4.1.1 Tuotekehityksen vaiheet

Tuotekehityksen vaiheet Raivion ja Lepolan (2000, 23) mukaan.



Tutkimusvaiheessa määritellään projektin tavoitteet, vaatimukset ja tarve (Raivio & Lepola 2000, 23.) Tämän projektin tavoitteena on järjestää asiakkaille vaihtelua tuova lounaskokemus, joka teemaan sidottuna on varmasti mieluinen. Tuotekehityksen kannalta haluamme testata toimiiko tällainen järjestettävä teemaviikko. Tuleeko samantyyppisille projekteille olemaan tilaa myös tulevaisuudessa? Tarvetta tällaiselle teemaviikolle luulemme olevan, sillä

ennen tällaista ei ole järjestetty ja toivomme, että se toisi ravintolaan lisää asiakkaita. Emme ole saaneet minkäänlaisia taloudellisia vaatimuksia, kuten millä budjetilla saamme projektiamme toteuttaa, joten pyrimme tekemään kaiken mahdollisimman pienin kustannuksin, toivoen kuitenkin yrityksen tuottavan viikkomme ajalta voittoa eikä tappiota.

Ideointivaiheeseen kuuluu kolme eri vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa ideoidaan tuotteita, toisessa vaiheessa karsitaan toteuttamiskelvottomat ja kolmannessa vaiheessa valitaan käytökelpoiset ideat. Ideoinnin jälkeen alkaa tuotekehitystyö (Raivio & Lepola 2000, 24.) Tässä tapauksessa tuotteena toimii kokonaisuudessaan järjestettävä teemaviikko, mutta olennainen osa viikossa on itse ruoka. Ruokaohjeita etsimme kirjoista ja internetistä, joista sitten katsoimme parhaimmat vaihtoehdot, jotka ovat helposti muokattavissa. Karsimme pois reseptejä, jotka eivät tule mielestämme toimimaan keittiön valmistuskapasiteettiin nähden.

Esisuunnittelussa suunnitellaan lopullinen tuote ja valmistetaan koe-erä. Tässä vaiheessa on tarpeellista käyttää ulkopuolisten asiantuntijoiden apua, joiden avulla päästään mahdollisimman hyvään lopputulokseen. (Raivio & Lepola 2000, 24.) Reseptit, jotka olemme muokanneet siihen malliin, että ne ovat toteuttamiskelpoisia ravintolan keittiössä, ovat sinänsä valmiita. Emme voi niitä testata etukäteen missään oloissa, sillä ei ole siihen aikaa ja tarvittavia tiloja.

Toteutusvaiheessa voidaan tehdä vielä tarvittavia parannuksia ennen tuotantoa (Raivio & Lepola 2000, 24). Reseptit ovat testattavia tuotteita ja toivomme, että ne toimivat sellaisenaan, sillä niitä ei voi kovin suuresti enää toteuttamisen aikana muuttaa. Pieniä muutoksia niihin voi tarvittaessa tehdä, mutta suuriin muutoksiin on mahdoton ryhtyä, sillä kaikki raaka-aineet on ennalta tilattu ja ainoastaan resepteihin tarvittavat raaka-aineet saatavilla.

4.1.2 Uuden palvelun kehittäminen

Joissakin tutkimuksissa on esitetty, että uusien palvelujen kehittäminen yrityksissä on sattumanvaraista eikä noudata minkäänlaista strategiaa tai kaavaa. Toisaalta palvelut ovat keskenään niin erilaisia, että on hyvin vaikeaa kehittää yleispätevää mallia siitä, miten tuotekehitystä tulisi harjoittaa. Näistä syistä palvelujen osalta olisikin tarkoituksenmukaista pyrkiä löytämään eri toimialoille omia tuotekehitysmalleja. (Komppula & Boxberg 2002, 97.)

Benchmarking on laadun kehittämiseen ja tuotekehitykseen liittyvä menetelmä, jossa yrityksen omaa toimintaa verrataan jonkin toisen toimintaan. Parhaan mahdollisen käytännön löytäminen on käytännössä usein mahdotonta ja yksityiskohtaisen vertailun tekeminen vaikeaa. Laatukeskus onkin määritellyt benchmarking - käsitteen seuraavasti: ”Benchmarking on systemaattinen menetelmä oppia halukkailta yhteistyökumppaneilta toimialasta riippumatta. Tarkoituksena on saada tietoja ja taitoja, joita voidaan tehokkaasti hyödyntää oman yrityksen toimintojen parantamisessa ja kehityksessä. Toiminnan tavoitteena on oman organisaation kilpailukyvyyn jatkuva parantaminen – parempi tehokkuus, turvallisuus tai tuottavuus.” (Komppula & Boxberg, M. 2002, 123.)

4.1.3 Palveluprosessi

Yksittäisen palveluntuottajan näkökulmasta ruokapalvelutuotteen tarkastelu lähtee liikkeelle yrityksen toiminta-ajatuksista ja liike-ideasta. Toiminta-ajatus kertoo, miksi yritys on markkinoilla ja millaisia tarpeita yritys markkinoilla haluaa tyydyttää. Liikeidean avulla taas kuvataan se, millaisten palvelujen avulla millaisille asiakasryhmille tarjotaan lisäarvoa ja hyötyjä. Liikeidea sisältää myös kuvauksen siitä, millaisin resurssein ja prosessein tätä arvoa tuotetaan. Yrityksellä on yleensä selkeä liikeidea, jossa määritellään ydintuotteet eli pääasialliset tuotteet, joiden avulla yritys tuottaa hyötyä asiakkaille. (Komppula & Boxberg 2002, 13.)

Toiminnallinen laatu puolestaan pitää sisällään tekijät, jotka vaikuttavat siihen, miten asiakas kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Toiminnallista laatua ilmentävät mm. yrityksen palveluilmapiiri, vuorovaikutus muiden asiakkaiden kanssa, asiakkaan oma osaamistaso ja sen huomioiminen sekä esimerkiksi palveluhenkilöstön ammattitaito. Yrityksen palvelukulttuuri (tai palveluilmapiiri) ilmentää tapaa, jolla asiakkaaseen yleensä suhtaudutaan ja millaisia seikkoja palvelutapahtumassa painotetaan. Palvelutapahtumaan kuuluu myös prosesseja, joita asiakas ei näe ja myös nämä prosessit ja niiden laatu vaikuttaa toiminnalliseen laatuun. (Komppula & Boxberg 2002, 43.)

Palveluhenkilöstön ammattitaito koostuu useista erilaisista osista. Tekninen osaaminen tarkoittaa sitä, että henkilöt suoriutuvat työtehtävistään teknisesti moitteettomasti, hallitsevat työprosessit sekä niiden suorittamiseen tarvittavien laitteiden käytön. Lisäksi tarvitaan taitoa tunnistaa asiakkaan tarpeet ja reagoida tarpeisiin oikeaan aikaan ja oikealla tavalla. Lisäksi

asiakaspalvelijan on hallittava vuorovaikutus asiakkaiden kanssa. (Komppula & Boxberg 2002,43.)

Kun tarkastelun kohteena on ruokapalvelutuote, jossa asiakkaan ja palveluhenkilöstön välinen vuorovaikutus on tärkeää ja vieraanvaraisuus on selkeästi yksi tuotteen elementti, on ruokatuotteen laadun yhdeksi ulottuvuudeksi nimettävä vuorovaikutuslaatu. Siihen kuuluvat asiakkaan ja asiakaspalveluhenkilöstön suorassa vuorovaikutustilanteessa, totuuden hetkissä ilmenevät tekijät, jotka liittyvät pääasiassa palveluhenkilöstön ominaisuuksiin. Tällaisia tekijöitä ovat mm. asiakaspalvelijan palvelualttius, ystävällisyys, kyky puhua asiakkaan kieltä sekä palveluhenkilöstön ulkoinen olemus ja käytöstavat. (Komppula & Boxberg 2002, 44.)

Vuorovaikutuslaatu riippuu palveluhenkilöstön palveluhalusta, joka puolestaan vaihtelee tilanteen ja mielialan mukaan. Vuorovaikutuslaatuun vaikuttavat ensisijaisesti kunkin asiakaspalvelijan henkilökohtaiset ominaisuudet. Yhtä suuri merkitys on kuitenkin yrityksen tavalla toimia ja tukea henkilöstöään hyvin suorituksiin, mikä viittaa toiminnalliseen laatuun. Vastuun ja toimivallan antaminen, tiimityön ja yhteistyön tukeminen sekä laadun seuranta- ja palautejärjestelmien organisoiminen ovat yksi osa vuorovaikutuslaatua. Motivoinut ja sitoutunut henkilöstö tuottaa parempaa toiminnallista, teknistä ja vuorovaikutuslaatua. (Komppula & Boxberg 2002, 44.)

4.1.4 Asiakas osana palveluprosessia

Asiakas peilaa palveluprosessissa kokemuksiaan odotuksiin, joita hänellä oli yrityksestä ja/tai palvelusta ennen palvelutapahtuman alkamista. Jos kokemukset vastaavat odotuksia, on asiakas tyytyväinen, jos kokemukset alittavat odotukset, on asiakas tyytymätön palveluun. Jos taas kokemukset ylittyvät, kokee asiakas tyytyväisyyttä ja samalla odotukset seuraavaa palvelukokemusta kohtaan kasvavat. Tyytyväisyys tuotteen laatuun ei kuitenkaan riitä, vaan asiakkaan tavoitteena on saada tuotteesta myös hyötyä ja lopulta mieleenpainuvia kokemuksia. (Komppula & Boxberg 2002, 45.)

Asiakkaan saama arvo (tai lisäarvo) ovat tuotteen hyödyn ja sen tuottamiseen käytettyjen panostusten funktio. Asiakas on voinut kokea mieleenpainuvan elämyksen matkailuyrityksen vieraana ja hän on ollut täysin tyytyväinen yrityksen palvelun laatuun. Hän ei kuitenkaan tule

toista kertaa tai edes suosittelle tuotetta ystävilleen, koska ei koe saaneensa mitään lisäarvoa verrattuna johonkin toiseen tuotteeseen, tai jos tuotteen kuluttamiseen käytetyt panostukset, aika, vaiva ja raha ovat olleet huomattavat. (Komppula & Boxberg 2002, 45.)

Yksittäisen palvelutilanteiden onnistuminen vaikuttaa siihen, miten tyytyväinen asiakas on palveluyrityksen toimintaan kokonaisuutena. Asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan tarkastella sekä yksittäisen palvelutapahtuman tasolla että myös kokonaistyytyväisyytenä. Asiakas voi olla tyytymätön johonkin palvelutapahtumaan, mutta on silti tyytyväinen yrityksen toimintaan kokonaisuutena tai päinvastoin. Yksittäiset tilanteet vaikuttavat palveluyrityksestä muodostuvaan imagoon, jonka läpi odotuksia ja kokemuksia suodatetaan. (Komppula & Boxberg 2002, 45.)

Asiakkaan odotuksilla on ratkaiseva vaikutus heidän laatukokemuksiinsa. Tästä seuraa, että yrityksen pitää pystyä täyttämään ne lupaukset, joita esimerkiksi markkinointiviestinnässä asiakkaille antaa. Asiakkaan odotusten laatu vaihtelee riippuen siitä, onko hänellä aiempia kokemuksia vastaavasta tuotteesta kyseisessä yrityksessä tai jossakin muussa yrityksessä tai onko vastaavaa tuotetta koettu ollenkaan aiemmin. Odotukset kohdistuvat itse tuotteeseen ja siihen liittyvään elämykseen, mutta myös yritykseen tai samantyyppisiin yrityksiin yleensä. Kun asiakas on useamman kerran käyttänyt saman yrityksen palveluja, vaikuttaa asiakassuhteen kehittyminen asiakkaan odotuksiin. (Komppula & Boxberg 2002, 47.)

Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat asiakkaan tarpeet, joihin taas vaikuttavat monet sosiodemografiset tekijät, kuten esimerkiksi ikä, sukupuoli, perheen elinkaaren vaihe, koulutus, persoonallisuus jne. Palvelun hinta vaikuttaa yleensä siten, että kalliimmalta palvelulta odotetaan enemmän laatua tai määrää. Asiakkaan aiemmat kokemukset samasta tai samantyyppisestä tuotteesta tai yrityksestä, markkinointiviestinnässä annetut lupaukset, muiden asiakkaiden kokemukset, asiakkaan omat panostukset palvelun hankkimiseen sekä yksittäiset tilannetekijät vaikuttavat asiakkaan odotuksiin. (Komppula & Boxberg 2002, 48.)

Asiakkaiden odotusten ja laatukokemusten taustalla ovat aina asiakkaan tarpeet, aiemmat kokemukset, ihmisten puheiden tuottama tieto ja mielikuvat sekä eri medioiden, kirjojen, elokuvien, koulutuksen yms. kautta tuleva tieto matkakohteesta, yrityksestä tai tietystä tuotteesta. (Komppula & Boxberg 2002, 58.)

Asiakaskeskeisyys on yrityksen toimintaa ohjaava ajattelutapa. Tämä tarkoittaa sitä, että ruokapalveluyrityksen palvelujärjestelmässä lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet. Ne on otettu huomioon jo yrityksen toiminta-ajatuksessa, joka ilmaisee yrityksen perustehtävän, syyn yrityksen olemassaoloon. Asiakaskeskeisen ajattelutavan perusedellytyksiä ovat seuraavat tekijät:

1. Asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen kilpailukykyisellä tavalla edellyttää asiakkaiden tarpeiden, motiivien ja ostokäyttäytymisen tuntemusta.
2. Koko organisaation on otettava vastuu asiakkaiden tarpeista ja sopeutettava palvelutarjonta ja toimintatavat niiden mukaisesti ottaen huomioon myös organisaation sisäiset ja ulkoiset tekijät.
3. Organisaation on sitouduttava pitkäjänteiseen kustannustietoiseen toimintaan.
4. Yrityksen on tunnettava asemansa markkinoilla suhteessa kilpailijoihin sekä yhteistyökumppaneihin.

Ruokapalveluyrityksessä asiakaskeskeisyys näkyy erityisen hyvin vuorovaikutuslaatuna ja toiminnallisena laatuna eli palveluhaluna ja palvelukykyinä. Asiakkaan näkökulmasta nämä ilmenvät tuotteen ytimessä, jokaisessa moduulissa sekä palvelujärjestelmässä. Palveluyrityksessä asiakaskeskeisyys ilmenee palvelukulttuurina. Sillä tarkoitetaan toimintatapaa, jossa koko henkilöstö, johto mukaan lukien on kiinnostunut hyvästä palvelusta ja haluaa työskennellä asiakkaan parhaaksi. (Komppula & Boxberg 2002, 66, 67.)

4.2 Lounas Ranchissa

Ravintola Ranchissa lounas tarjoillaan buffet-pöydästä. Lounaalla on keitto ja kaksi muuta ruokaa. Asiakas voi valita lounaakseen keittolounaan, joka sisältää keiton, salaattipöydän, leivät ja juomat sekä kahvin/teen jälkiruokineen. Buffet-lounas sisältää kaiken lounaalla tarjottavan ruoan. Lisäksi asiakkaalla on vaihtoehtoisesti saatavana keittiöstä päivän pihvi, jota tarjoillaan lounaan ajan. Päivän pihviin kuuluvat keiton lisäksi myös kaikki kylmät tarjottavat.

Ravintolassa käytetään viiden viikon kiertävää lounaslistaa ja jokaiselle viikonpäivälle on kolme pääruokavaihtoehtoa, lisäksi keittiöstä saa päivän pihvin. Suunnittelimme teemaviikon ajaksi jokaiselle päivälle kolme pääruokaa sekä päivän pihvin.

4.2.1 Meksikolainen lounas

Suunnittelemamme meksikolainen lounaslista (liite 1) sisältää meksikolaisia perinneruokia, mutta myös ruokia, jotka eivät ole niin perinteisiä, mutta sisältävät meksikolaiseen ruokakulttuuriin tyypillisiä raaka-aineita ja mausteita. Kaikki ruokaohjeet (liite 2) on muokattu allupeeräisistä, sillä niiden valmistamisen helpottamiseksi ne on täytynyt laittaa painomittoihin. Myös itse valmistusmenetelmiä jouduimme hieman muokkaamaan yksinkertaisempaan suuntaan, sillä keittiössä tulisi olemaan muuten todella paljon esivalmisteluja, joita ei ehdittäisi tehdä muun työn lomassa.

Salaattipöytä koostuu kahdesta isosta salaatista ja pienemmistä lisäkkeistä, joten niiden osalta päädyimme muokkaamaan tarjontaa teeman mukaiseksi (liite 3).

Jälkiruokatarjonta (liite 4) viikon ajaksi on hyvin yksinkertainen, sillä meksikolaiset syövät lähinnä tuoreita hedelmiä jälkiruoksi.

Kaikki ruokien valmistukseen tarvittavat raaka-aineet tilataan Kesproilta, joka on yksi raaka-ainetoimittajista. Kesproilta saamme myös kaikki raaka-aineiden hintatiedot. Hintatiedot saadaan Ranchin asiakastunnuksilla. Tilauslista (liite 5) on tehty käsin, jota ei käytetä tilauksen tekemiseen, vaan kaikki tarvittavat raaka-aineet tilataan internetin kautta.

4.2.2 Somistus

Tilaisuuden luonne määrää tilan somistamisen. Yleisin tapa on laittaa ruokapöytiin kukkia. Kynttelikköjen sekä pöytäkukkien tulee olla riittävän matalia, etteivät ne estä ruokailijoita näkemästä toisiaan. Toinen tapa asettaa kukka-asetelma ja kyntteliköt niin korkealle, etteivät ne ole tiellä. (Määttä, Nuutila & Saranpää 2004, 118.)

Muut somistukset valitaan aiheen mukaan. Jos aiheena on esim. saaristolaisuus, voidaan pöytiin asetella kiviä tms. Mielikuvitusta voi käyttää erittäin vapaasti somistuksessa. On kuitenkin tärkeä varmistaa, ettei luonnonmateriaaleissa ole hyönteisiä ja etteivät koristeet sotke pöytää tai etteivät ne tuoksu epämiellyttäviltä. (Määttä, Nuutila & Saranpää 2004, 118.)

Somistimme ravintola Ranchin meksikolaisen teeman mukaisesti. Somistuksessa käytimme erilaisia kaktuksia, sombreroja, kynttilöitä sekä tekemämme mainosjulisteet toimivat myös somistuksena. Pieninä yksityiskohtina laitoimme saliin tyhjiä tequila-pulloja ja snapsilaseja. Asiakkaat tosin toivoivat pullojen olevan täysiä. Ostimme Ranchiin myös uudet pöytälinat tuomaan väriä teemaviikkoomme. Pöytälinat saivat jäädä ravintolaan, sillä niiden ulkonäöstä pidettiin. Loimme saliin tunnelmaa myös soittamalla taustalla meksikolaista musiikkia koko teemaviikon ajan.

4.2.3 Laskelmat

Kallisen 1998 ja Jamix Oy:n 1998 mukaan Aterix-reseptiohjelma on Jamix Oy:n kehittämä ravinto-ohjelma. Ohjelman avulla voi laskea ruokalajeille ja erilaisille ateriakokonaisuuksille raaka-ainekustannukset, ravintoarvot, annoskoot, myyntihinnat ym. ruokahuollolle keskeiset arvot. Monipuolisena ohjelmalla sitä voi käyttää sekä suurissa, että pienissä keittiöissä. Ohjelmaan on saatavissa Varax-varasto-ohjelmat, Suoritex-suoritelaskenta, Laskux-laskutus, Tilax-tilaus/tilanvaraus ja Jakelux.

(<http://cc.joensuu.fi/~spitkan/tutkimus/gradu/luku244.htm>)

Saimme toimeksiantajalta määrät, kuinka paljon mitäkin ruokaa tulisi valmistaa. Muokkasimme ruokaohjeet Aterix-ohjelmalla, jonka avulla pystyimme suurentamaan ohjeet halutun kokoisiksi. Tallensimme Kesproilta saamamme hintatiedot ohjelmaan. Ohjelma laski resepteille raaka-ainemäärät hintoineen, jonka avulla pystyimme manuaalisesti laskemaan kokonaiskustannuksen tarvitsemiimme raaka-aineisiin. Projektiin kului kaikkiaan rahaa raaka-aineisiin, somistukseen ja mainosjulisteisiin.

5 ASIAKASPALAUTE

Asiakkaat eivät tienneet, että meksikolainen lounas oli osana tuotteen testausta, mutta sillä ei ollut mielestämme merkitystä tuotteen testaamisen ja siitä halutun palautteen kannalta.

Keräsimme asiakkailta palautetta kyselylomakkeella (liite 6), jossa tiedustelimme pääasiassa heidän tuntemuksiaan ja mielipiteitä järjestämästämme viikosta. Osallistuimme myös itse tapahtuman toteutukseen olemalla paikan päällä ja seuraamalla eri työvaiheita. Kyselimme myös suullisesti asiakkaan mielipiteitä.

Emme tienneet, oliko asiakkailta minkälaisia odotuksia meksikolaisen lounaan tai yleensäkin järjestettävän viikon suhteen, sillä tämä oli ensimmäinen kerta, kun tällainen tapahtuma järjestettiin heille ravintola Ranchissa.

Kaikki kyselyymme vastanneista 37:tä asiakkaasta pitivät järjestetystä meksikolaisesta teemaviikosta. Asiakkaiden mielestä tällaiset teemaviikot ovat mielenkiintoisia ja tuovat hyvää vaihtelua normaaliin lounastarjontaan, varsinkin niin sanottuihin ”koti-ruokiin”. Useat kyselyyn vastanneista sanoivat olevansa kiinnostuneita tutustumaan eri maiden ruokakulttuureihin. Noin puolet asiakkaista oli kuullut järjestettävästä tapahtumasta etukäteen.

Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden mielestä tällaisia tapahtumia tulisi järjestää useammin eri maiden ruokakulttuurien mukaisesti, esimerkiksi amerikkalainen tai suomalainen teemaviikko. Tällaisten teemaviikkojen järjestäminen tuo asiakkaille mukavaa vaihtelua, sekä se lisää asiakkaiden mielenkiintoa, jolla saataisiin lisää uusia asiakkaita ravintoloihin. Osa palautteen antajista toivoi teemoja järjestettävän vuoden aikojen mukaan.

Meksikolaisen teemaviikon lounaslistan tarjonta oli suurimmaksi osaksi asiakkaiden mieleen. Lounaslistan tarjonta oli hyvä ja monipuolinen. Asiakkaiden mielestä ruoat olivat maukkaita ja näyttivät hyviltä, sekä kaikki pääruoat oli laitettu hyvin esille. Osa ruoista näytti asiakkaiden mielestä jopa eksoottisilta normaalin lounaan tilalla. Jälkiruokiin olisi toivottu lisää panostusta, sekä hieman lisää erilaisia salsoja, tacoja ynnä muita lisukkeita pääruokiin. Osa asiakkaista olisi toivonut enemmän tulisuutta ja mausteisuutta lisää. Toivottiin myös salaattipöydän olevan enemmän meksikolaistyyppinen.

Ravintolan sisutukseen asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä. Osa asiakkaista olisi toivonut hieman lisää panostusta somistukseen ja tarjoilijoille teemaan sopivia asusteita. Meksikolaiseen musiikkiin asiakkaat olivat todella tyytyväisiä. Se toimi heidän mielestään mukavana tunnelman luoja.

Kokonaisuudessaan asiakkaat olivat varsin tyytyväisiä järjestettyyn teemaviikkoon. Joitakin mainittuja puutteita oli esimerkiksi markkinoinnin vähyys. Asiakkaat olisivat toivoneet enemmän volyyymiä tapahtumaan.

Tällaisten tapahtumien järjestämistä tulisi ravintolassa tehdä useammin ja tämän järjestetyn viikon pohjalta voisi kehittää erilaisia, uusia tapahtumia. Tätäkin järjestettyä, ja ravintolassa jo olemassa olevaa teemaa voisi kehittää parempaan, esimerkiksi laajentamalla lista-ruokia. Mutta myös uusia ideoita olisi hyvä tuoda esiin ja kehitellä niistä toteuttamiskelpoisia teemaviikkoja tai –päiviä.

Asiakaspalautteen perusteella kehittämisen varaa lounasruokien suhteen on mm. salaattien ja jälkiruokien suunnittelussa. Myös henkilökunnan erilaiset asusteet olisi piristävää lisä, mutta se toisi teemaviikon järjestämiselle lisäkustannuksia.

Tapahtumia tulisi markkinoida hyvin, jotta tieto järjestettävistä tapahtumista saavuttaisi paljon ihmisiä. Silloin ihmiset tietäisivät saapua ravintolaan ja pääsisivät nauttimaan talon tarjoamasta erikoislaatuisesta tilaisuudesta.

Asiakkaiden kommentit tapahtumasta/viikosta:

”Mukavia, piristäviä, teemaviikot ovat tuttuja, kiva että Kajaanissakin järjestetään.”

”On hyvä, että järjestetään koska eri maiden ruokakulttuureihin ja ruokiin on kiva tutustua”

”Mukavaa vaihtelua ruokalistoihin.”

Asiakkaiden kommentit, onko tällaisille tapahtumille tarvetta:

”Kyllä on, Kajaanin ruokaravintoloiden ruokalistojen vaihtuvuus olisi parempi.”

”Esimerkiksi Amerikan meininkiä, italia, pastat, pitsat, hampurilaiset, keitot, pihvit, salaatit yms. ”

”Kyllä voisi järjestää ainakin muutamia kertoja vuodessa. Tulisi vaihtelua ruokakulttuuriin.”

”Voisi järjestää monia eriruokakulttuureihin liittyviä + lyhyempiä aikoja, viikko on liian pitkä aika. ”

”Kyllä ehdottomasti myös muita. On mukava tutustua muiden maiden ja kulttuurien ruokiin ammattilaisten tekeminä.”

”Kyllä voisi järjestää useammin. Suomalainen ruoka tarvitsee myös ulkomaista väriä; lisää kasviksia ja mausteita.”

Asiakkaiden kommentit lounaslistasta:

”Riittävän kattava, keittoja, patoja, pihvejä yms. Onko tulossa meksikolaisia jälkiruokia?”

”Enemmän erilaisia salsoja lisukkeeksi tacoja yms.”

”Ehkä kanaa liian usein, mutta se varmaan kuuluu Meksikon aiheessa ollakin.”

”Ok, jälkkäreihin olisi voinut panostaa, ymmärrän kyllä kate-laskennan/hinta.”

”Lounaslista vaikutti monipuoliselta. Toki tarkemman kuvan saisi jos kävisi syömässä joka päivä.”

”Ruoat ovat monipuolisia, kalaakin on melkein joka päivä. Salaatitkin ovat mukavan monipuoliset ja ne voi koota ja yhdistellä itse.”

Asiakkaiden kommentit ruokien ulkonäöstä, laadusta ja mausta:

”Ruoka oli hyvää, meksikolaiseen tapaan tulista.”

”Mustapapukeitto; hurjan näköistä, hivenen mautonta. Muusi tosi suolasta, lohessa ei taas suolaa, salaattipöytä + leivät todella herkullisia samoin päivän pihvi todella hyvää, hienosti esillä.”

”Ruoat ovat ihan hyvän makuisia.”

”Ulkonäkö jees, laatu jees, maku pettymys, liian plisua.”

”Ulkonäkö oli monesti epäilystä herättävä.”

”Ulkonäkö ja laatu oikein hyvä. Maku esim. se valkosipulikeitto, viikon helmi, oli sanoinkuvaamattoman hyvää!!”

”Makua ainakin riittävästi, eikä ulkonäössäkään mitään vikaa.”

”Papukeitto oli eksoottista ulkonäöltään, ihan hyvää.”

”Sopivan meksikolaista, väriä on ja makua.”

Asiakkaiden kommentit ulkoasusta ja somistuksesta:

”Somistus aika vähäistä, tosin lounaalle riittävää.”

”Enemmän panostusta ulkoasuun, teemaviikko ei juuri näy visuaalisesti, tarjoilijoille asusteet yms.”

”Teeman mukainen musiikki oli hyvä veto.”

”Kivoja yksityiskohtia/ servietit Meksikon lipun väreissä, sombrero ja tequila passaa kanssa.”

”Musiikki eritoten luo tunnelmaa..ja muu ”somistus” myös varsinkin näin kaamosaikaan.”

”Somistusta liian vähän, musiikki kiva idea.”

”Somistuksessa voisi olla enemmän meksikolaisittain väriä, teema voisi näkyä jo heti ovella, rento tunnelma.”

”Somistus onnistunut hyvin, tunnelman aistii heti sisään tultaessa.”

Asiakkaiden toiveita;

”Meksikolaisia jälkiruokia.”

”Tequilaa, meksikolaisia jälkiruokia.”

”Kalaleike ruokalistalla – tarjolla valitettavasti vain paksua seitiä.”

”Tavallinen lounasvaihtoehto + viikon tekijät esiin.”

”Listassa olleita kalafileitä ei näkynyt. Seitiä en laske kalaksi, enkä varsinkaan kalafileiksi”

”Ehkä joku ruoka voisi olla tykkitulista, sitä haluaville se voitaisiin merkitä esim. palokunnan puhelinnumerolla.”

”Vaikea on lounastarjoiluun sisällyttää enempää eksoottista syvyyttä”

”Meksikolaisia jälkiruokia ja muuten, tequila pullo on tyhjä.”

”Panostakaa lisää markkinointiin, itse kuulin tästä kun tulin ravintolaan sisään maanantaina.”

”Lisää koristelua ja henkilökunnalle teeman mukaiset asusteet.”

”Salaattipöytä oli samanlainen kuin normaalisti, sitä olisi voinut hieman muuttaa, tulisia mausteita olisi voinut olla esillä.”

Asiakkaiden omat kommentit:

”Mielenkiinnolla seuraavaa teemaa odotellessa.”

”Hyvä jollei erinomainen.”

”Masu tuli täyteen, kiitos! Palvelu ystävällistä ja reipasta.”

”Sopivaa vaihtelua syksyn keskellä.”

”Mukavaa piristystä pimeään syksyn aikaan, kiitos teemaviikosta!”

”Tervetullutta vaihtelua, terveellisempiä ruokia luultavasti.”

”Hyvä että järjestettiin.”

”Hili hili”

”Kiitos hyvästä palvelusta ja maukkaista ruuista.”

”Virkistävää pimeneviin syysiltoihin. Kokki saa elää!”

”Kiva että jaksatte yrittää ja yllättää, kiitos!”

”Hyvä homma.”

”Kiitos- jatkossakin eri ruokakulttuureita.”

”Odotan innolla seuraavaa teemaviikkoa!”

”Kannattaa ottaa ravintolan ohjelmaan.”

”Lisää samanlaisia teemaviikkoja.”

6 POHDINTA

Tutkimustavoitteiden määrittely oli alussa hankalaa, sillä toimeksiantajamme ei antanut näkökulmaa, josta tarkastella teemaviikon toteuttamista. Kaivattiin ainoastaan jotain uutta ja piristävää ravintolan arkeen. Projektin ohjaajamme kuitenkin keksi idean tuotekehityksestä, jossa toteutettava viikko toimisi testattavana tuotteena.

Teemaviikko eli ns. tuote toteutettiin tuotekehityksen mukaan. Saimme itse käyttää omaa päätösvaltaa ruokien ja somistuksen suhteen, sillä kukaan ei sanonut budjettia, jonka voisimme kuluttaa projektin toteuttamiseen. Löysimme monenlaisia reseptejä, joista päätimme valita parhaimmat ja helposti kehitettävissä olevat käyttöömme. Muokkasimme reseptejä saamiemme vaatimusten mukaan, ja toivoimme niiden soveltuvan keittiön valmistukseen.

Ruokien valmistus vei ehkä hieman enemmän aikaa kuin normaaleina lounaspäivinä, sillä kaikkien tuli perehtyä resepteihin vielä valmistuksen aikana, vaikka olimme ohjeet jo keittiölle aikaisemmin antaneetkin. Oli tarkoitus pitää ruokaohjeet sellaisenaan, sillä ohjeet olivat osana testattavaa tuotetta. Kuitenkin ruokia päätettiin muokata, jopa tietämättämme. Asiakspalautteessakin ihmeteltiin marjakiisselin (ei kuulunut suunnitelmaamme) ja Meksikon sopivuutta yhteen. Myös kaikkia ohjeissa olevia raaka-aineita ei ollut tilattu, vaan tilalle oli hankittu jokin halvempi versio. Mielestämme ei ollut oikein menetelty, sillä itse keittiön henkilökunnankin mielestä alun perin suunniteltu olisi ollut luultavasti parempi, mutta saivat halvemmalla, kun tilasivat ”huonompaa”.

Salissa somistus oli kaunis ja teemaan sopiva. Tunnelmaa toi myös musiikki, joka tuntui välillä hieman huvittavan ihmisiä railakkuudestaan johtuen.

Kokonaisuudessaan järjestämämme viikko oli hyvin onnistunut, myös tuotekehityksen kannalta, sillä asiakkailta saimme lähinnä positiivista palautetta siitä, että tällaisia teemaviikkoja järjestetään. Haluttiin samankaltaisia myös tulevaisuudessa lisää järjestettävän. Tapahtuman järjestäminen toi yritykselle voittoa, sillä saimme kaikki kulut katettua ja yritys tuotti tulosta viikkomme ajalta.

Tulevaisuutta ajatellen ravintolassa tulisi olla rohkeampia ja uskaltautua ryhtyä tällaisiin projekteihin. Markkinointiin panostaminen toisi tapahtumille lisää näkyvyyttä. Tämä taas toisi ravintolaan lisää uusia asiakkaita sekä vanhat asiakkaat saisivat jotain vaihtelua.

LÄHTEET

Atria. Grillatut kasslerleikkeet, tomaatti-avocadokastike.

<http://www.atria.fi/asp/atriarecept.asp?P=1320&VID=default&SID=624291568965911&ac=or&id=245&S=2&continue=Y&C=28575> Luettu 8.9.2007

Atria. Habanero.

<http://www.atria.fi/asp/atriarecept.asp?P=1320&VID=default&SID=624291568965911&ac=or&id=62&S=2&continue=Y&C=28539> Luettu 8.9.2007

Dehnel, C. 1994. Pieni meksikolainen keittokirja. Tammi.

Ferguson, J. 1997. Tex Mex: Ruokien parhaat. Gummerus.

Gradvall, J. & Forslin, L. 2003. Texmex: Ruokaa, musiikkia ja elämäniloa Texasista. WSOY

Herkut.net. Pehmeä valkosipulikeitto.

<http://www.herkut.net/resepti.php?id=911> Luettu 8.9.2007

Hirvisaari, M. 2007. Sweet-chilipannu ja seesampaneroitua lohta.

http://www.mtv3.fi/helmi/hyvinvointi/parempipaiva/resepti.shtml/resepti_pataruoat?521451 Luettu 9.9.2007

Kauhanen, J., Juurakko, A. & Kauhanen, V. 2002. Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus. WSOY

Kompula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehittely. Edita prima oy

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I. & Selinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Helsinki: WSOY

Laaksonen, M. 2005. Kespro Oy. <http://www.kespro.com/kespro/kespro> Luettu 4.11.2007

Määttä, S., Nuutila, J. & Saranpää, T. 2004. Juhlapalvelu: Suunnittele ja toteuta. Helsinki: WSOY

Pentin parhaat. Eksoottisia ruokia. Meksikolainen kanapata.

<http://penti.k-netti.nu/main/custom.asp?wid=3111&customID=22136> Luettu 8.9.2007

Pentin parhaat. Eksoottisia ruokia. Picadillo – Jauhelihamuhennos.

<http://penti.k-netti.nu/main/custom.asp?wid=3111&customID=22136> Luettu 8.9.2007

Pentin parhaat. Eksoottisia ruokia. Sopa de frijoles negros – Mustapapukeitto.

<http://penti.k-netti.nu/main/custom.asp?wid=3111&customID=22136> Luettu 8.9.2007

Pitkänen, S. 2000. Suurtalousohjelmat.

<http://cc.joensuu.fi/~spitkan/tutkimus/gradu/luku244.htm> Luettu 31.9.2007

Plaza.fi. Cantinan kanakeitto.

<http://plaza.fi/ellit/ideakeittio/ruokaohjeet/cantinan-kanakeitto> Luettu 7.9.2007

Plaza.fi. Maissikeitto.

<http://plaza.fi/ellit/ideakeittio/ruokaohjeet/maissikeitto> Luettu 7.9.2007

Plaza.fi. Mausteinen meksikonkeitto.

<http://plaza.fi/ellit/ideakeittio/ruokaohjeet/mausteinen-meksikonkeitto> Luettu 7.9.2007

Plaza.fi. Meksikolaiset possunkyljykset.

<http://plaza.fi/ellit/ideakeittio/ruokaohjeet/meksikolaiset-possunkyljykset> Luettu 7.9.2007

Raivio, L. & Lepola, R. 2000. Tuotetuntemus. Helsinki: WSOY.

Reseptit maailmalta. Jalapeno possu.

http://www.reseptitaivas.com/maailmalta/jalapeno_possu.html Luettu 8.9.2007

Rytioja, J., Mäntylä, P. & Lamminen, G. 1993. Texmex keittokirja.

Spieler, M. 2005. Parhaita ruokaohjeita: Meksiko.

Valio. Paahdettua poronseläkettä ja portviini-suklaakastiketta.

http://www.valio.fi/portal/page/portal/Valio/Keittokirja/Hakutulos/Ruokaohje?p_tunnus=5597&nimi=Paahdettua%20poronsel%E4kett%E4%20ja%20portviini%20suklaakastiketta%09 Luettu 7.9.2007

LITTEET

Meksikolaisen teemaviikon lounaslista

Maanantai:

Cantinan kanakeitto

Veracruzin katkaravut

Härkää tacokastikkeessa

Päivän pihvi: Meksikolainen possunfilee banaani-kermakastikkeella

Tiistai:

Maissikeitto

Meksikolaiset pihvit

Kalkkunaa pueblalaisessa kastikkeessa

Päivän pihvi: Häränfilee portviini-suklaakastikkeella

Keskiviikko:

Pehmeä valkosipulikeitto

Jauhelihamuhennos

Kalafleet Veracruzin tapaan

Päivän pihvi: Broilerinfilee papu-maissimuhennoksella

Torstai:

Mausteinen meksikonkeitto

Porsaankyljykset chilikermakastikkeessa

Meksikolainen kanapata

Päivän pihvi: Grillattu häränleike tomaatti-avokadokastikkeella

Perjantai:

Mustapapukeitto

Sweet-chilipannu ja seesampaneroitua lohta

Meksikolaiset lihapullat

Päivän pihvi: Porsaanleike tulisella tomaattikastikkeella

Meksikolaisen lounaan reseptit

Cantinan kanakeitto. Muokattu reseptistä Cantinan kanakeitto
(<http://plaza.fi/ellit/ideakeittio/ruokaohjeet/cantin-kanakeitto>)

Veracruzian katkaravut. Muokattu reseptistä Veracruzian katkaravut (Ferguson, J. 1997, 36.)

Härkää tacokastikkeessa. Muokattu reseptistä Minuuttipihvit tacokastikkeessa (Ferguson, J. 1997, 52.)

Päivän pihvi: Meksikolainen possunfilee banaani-kermakastikkeella. Muokattu reseptistä Meksikolaiset possunkyljykset.
(<http://plaza.fi/ellit/ideakeittio/ruokaohjeet/meksikolaiset-possunkyljykset>)

Maissikeitto. Muokattu reseptistä Maissikeitto.
(<http://plaza.fi/ellit/ideakeittio/ruokaohjeet/maissikeitto>)

Meksikolaiset pihvit. Muokattu reseptistä Meksikolaiset pihvit (Ferguson, J. 1997, 44.)

Kalkkunaa pueblalaisessa kastikkeessa. Muokattu reseptistä Mole poblana con pavo - Kalkkunaa pueblalaisessa kastikkeessa (Dehnel, C. 1994, 32.)

Päivän pihvi: Häränfilee portviini-suklaakastikkeella. Muokattu reseptistä Paahdettua poronseläkettä ja portviini-suklaakastiketta
(http://www.valio.fi/portal/page/portal/Valio/Keittokirja/Hakutulos/Ruokaohje?p_tunnus=5597&nimi=Paahdettua%20poronsel%E4kett%E4%20ja%20portviini-%20suklaakastiketta%09)

Pehmeä valkosipulikeitto. Muokattu reseptistä Pehmeä valkosipulikeitto.
(<http://www.herkut.net/resepti.php?id=911>)

Jauhelihamuhennos. Muokattu reseptistä Picadillo – Jauhelihamuhennos.
(<http://pentti.k-netti.nu/main/custom.asp?wid=3111&customID=22136>)

Kalafleet Veracruzin tapaan. Muokattu reseptistä Huachinango veracruzano - Kalafleet Veracruzin tapaan (Dehnel, C. 1994, 40.)

Päivän pihvi: Broilerinfilee papu-maissimuhennoksella. Muokattu reseptistä Habanero. (<http://www.atria.fi/asp/atriarecept.asp?P=1320&VID=default&SID=624291568965911&ac=or&id=62&S=2&continue=Y&C=28539>)

Mausteinen meksikonkeitto. Muokattu reseptistä Mausteinen meksikonkeitto. (<http://plaza.fi/ellit/ideakeittio/ruokaohjeet/mausteinen-meksikonkeitto>)

Porsaankyljykset chili-kermakastikkeessa. Muokattu reseptistä Porsaankylki chilikermakastikkeessa (Ferguson, J. 1997, 50.)

Meksikolainen kanapata. Muokattu reseptistä Meksikolainen kanapata. (<http://pentti.k-netti.nu/main/custom.asp?wid=3111&customID=22136>)

Päivän pihvi: Grillattu häränleike tomaatti-avokadokastikkeella. Muokattu reseptistä Grillatut kasslerleikkeet, tomaatti-avocadokastike. (<http://www.atria.fi/asp/atriarecept.asp?P=1320&VID=default&SID=624291568965911&ac=or&id=245&S=2&continue=Y&C=28575>)

Mustapapukeitto. Muokattu reseptistä Sopa de frijoles negros – Mustapapukeitto. (<http://pentti.k-netti.nu/main/custom.asp?wid=3111&customID=22136>)

Sweet-chilipannu ja seesampaneroitua lohta. Muokattu reseptistä Sweer chilipannu ja seesampaneroitua lohta. (http://www.mtv3.fi/helmi/hyvinvointi/parempipaiva/resepti.shtml/resepti_pataruoat?521451)

Meksikolaiset lihapullat. Muokattu reseptistä Albondigat – Lihapullat (Ferguson, J. 1997, 46.)

Päivän pihvi: Porsaanleike tulisella tomaattikastikkeella. Muokattu reseptistä Jalapeno possu. (http://www.reseptitaivas.com/maailmalta/jalapeno_possu.html)

MEKSIKOLAINEN LOUNAS RANCHISSA

-RESEPTIT-

Syksy 2007

Sanna Oikarinen & Karoliina Karjalainen

Salaattipöydän tuotteet viikoksi

Aterix-ohjelmalla tehty salaattipöytä löytyy kirjastosta opinnäytetyön paperiversiosta.

Viikon aikana tarjottavat jälkiruoat

Ma: Mokka mousse

Ti: Hedelmä salaatti

Ke: Puolukka mousse

To: Hedelmä rahka

Pe: Suklaa mousse

Aterix-ohjelmalla tehty jälkiruokatarjonta löytyy kirjastosta opinnäytetyön paperiversiosta.

TILAUSLISTA		Ravintola Ranch – Meksikolainen teemaviikko	
	KG		KG
PAKASTE		TEOLLISET ELINTARVIKK.	
Menu sei annospala 36x150 g	9,792	Menu riisi pitkäjyväinen, Parboil	10,000
Menu kirjolohifilee annospala	7,004	Bonduelle kidneypapu, pun ved	7,751
Menu katkarapu, kuorittu	3,079	Figaro kapris miedossa etikkaliem.	0,468
STC broilerin rintafilee 8x2kg, Brasil	11,758	Fort deli tortilla nacho chips 750g pyör	0,609
STC kalkkunan rintafilee 4x1,2kg	5,190	Kruunu vehnä jauho 2 kg	0,297
Apetit maissi 200g	4,665	Knorr kasvisliemi 1kg vähäsuol.	0,356
Oolannin kuorelliset perunat	2,500	Knorr kanaliemivalmiste, 12 kpl	0,160
Apetit amerikansekoitus	4,500	Knorr mexicanakeitto	0,715
Dujardin palapapu	2,500	La torre jalapeno 2,8, viipaloitu	10,220
Apetit porkkana viipale	3,400	Menu oliivi, vihr.paprikatäyte	0,524
Apetit herne-keltainen porkkana	2,500	Menu valkosipulimurska 600g	0,762
Menu pikkuporkkana	2,500	Menu tomaattimurska 2520g	12,689
Menu papu ohut vihreä	5,000	Menu tomaattisose 800g	1,573
Menu papu mix	5,000	Menu papu valk. tomaattikastikk.	4,210
		Menu herkkusienipala	5,652
MAITOTALOUS		Menu tacokastike 2800g keskivah	12,135
Valio ranskankerma HYLÄ	1,100	Menu chilikastike, makea	0,580
Creme bonjour tuorejuusto, 1,5kg, ruohosipuli	2,038	Menu juokseva hunaja	0,721
Valio palavoi 500g vähäsuol. HYLÄ	0,624	Menu sinappi	0,050
Ingman kuohukerma 1L VLA	13,136	Menu rypsiöljy 10 L	3,270
Menu kermaviili	1,000	A`la meira sitruunapippuri	0,005
		A`la meira chilimausteseos	0,252
		A`la meira kurkuma	0,031
		A`la meira kaneli, jauhettu	0,025
LIHA, TUORE		A`la meira laakerinlehti	0,015
Nauta ulkofilee suomi	5,600	A`la meira valkopippuri	0,040
Porsas ulkofilee suomi	6,400	A`la meira paprika, jauhettu	0,020
Saarioinen porsaankyljys 20x130-150g	8,571	Jozo suola	0,333
Menu naudanjauheliha 7% n3kg	29,902	Santa maria cayennepippuri	0,030
HK naudanlihasuikale pippurimarinadissa	8,207	Santa maria korianteri, jauhettu	0,014
		Santa maria kumina, kokonainen	0,117
		Santa maria oregano	0,150
		Santa maria neilikka jauhettu	0,058
Dan sukker taloussokeri	0,323	Saarioinen zucchini viipale	2,800
LL Korppujauho	0,777	Menu sellerisalaatti	2,400

Menu kastikepohja demi- glace 1L	0,750	HK punajuurisalaatti	3,000
Risenta mustapapu	5,000	Menu mandariinilohko	2,650
Risenta seesaminsien	0,442	Duta ananaspala	9,300
Menu mustapippuri, rouhe	0,152	Menu maissinjyvä	4,252
Routin ibiza sitruunamehu	0,326	Menu raejuusto, vla	2,500
Sun Maid rusina	0,867	Atria perunasalaatti	5,000
Tabasco pippurikastike chili	0,010	Felix cocktailkurkku	3,300
Block kuorrute tumma suklaa	0,381	Deluxe kalamata oliivi	3,160
Rajamäki punaviinietikka	0,150	Isomitta morkkamousse	1,160
Sandeman old invalid portviini	0,150	Isomitta suklaamousse	1,900
Santa Maria Texmex tortilla 336g pehmeä	1,680	Isomitta puolukkamousse	1,500
Myllyn Paras spagetti raketti	0,550	Menu hedelmäsalaatti	12,140
Satamuna kananmuna	1,246		
Van Houten kaakaojauhe	0,071		
Saarioinen kurpitsasalaatti	3,000		
Menu paprikasalaatti	8,340		
KASVIKSET/HEDELMÄT			
Avokado	3,443		
Paprika, vihreä, ulkomainen	4,836		
Paprika, keltainen ulkomainen	2,579		
Paprika, punainen ulkomainen	1,650		
Chilipaprika, punainen	1,000		
Chilipaprika, vihreä	0,478		
Purjo suomi	0,700		
Kesäkurpitsa ulkomainen	2,813		
Chiquita banaani	0,600		
Sipuli, kuorittu	9,379		
Keräsalaatti	5/LTK		
Kespro kurkku ulkomainen	7,000		
Kespro tomaatti ulkomainen	5,000		
Porkkana, kuorittu	0,478		
Peruna, kuorittu	50,000		

Ravintola Ranchin asiakaskysely lounaan järjestämisestä meksikolaiseen teemaan.

1. Mitä mieltä olette tällaisesta tapahtumasta/viikosta? Olitteko kuullut aikaisemmin tällaista järjestettävän?

2. Onko tällaisiin teemaan liittyviin viikkoihin tarvetta? Tulisiko järjestää useammin? Miksi?

3. Mitä mieltä olette viikon lounaslistasta? Onko sen sisältämä tarjonta riittävän monipuolista?

4. Kuvaile omin sanoin tarjolla olevien ruokien ulkonäköä, laatua, makua.

5. Mitä pidit salin ulkoasusta/somistuksesta? Miten voisit kuvailla tunnelmaa?

6. Olisitko kaivannut jotain lisää? Mitä?

7. Oma kommenttisi järjestettävästä tapahtumasta

Kiitos vastauksistasi!