SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - **AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO**
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

JUHLAPALVELUPAKETIN SUUNNITTELU

Synttärit Savoniassa

TEKIJÄ: Katariina Günes

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
Tiivistelmä

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Katariina Günes	
Työn nimi Juhlapalvelupaketin suunnittelu: Synttärit Savoniassa	
Päiväys 9.12.2018	Sivumäärä/Liitteet 31/5
Ohjaajat Sirpa Vauhkonen ja Tiina Kuosmanen	
Toimeksiantaja Savonian Tapahtumapalvelut	

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ollut suunnitella lasten syntymäpäiväjuhlapaketti. Savonian Tapahtumapalvelut on antanut toimeksiannon suunnitella ja tuotteistaa juhlapalvelu, jonka kohderyhmää ovat 6-12-vuotiaat lapset. Suunnittelutyön pohjaksi on tehty havainnointitutkimus, jonka tavoitteena on ollut selvittää suunnittelutyössä huomioitavia asioita. Huomiota on kiinnitetty erityisesti aikataulutukseen, käytettävissä olevien tilojen toimivuuteen ja asiakaskohderyhmän viihtymiseen. Tutkimuksessa tehtyjä havaintoja on sovellettu palvelun suunnittelussa.

Savonian tapahtumapalvelut on Savonia-ammattikorkeakoulun yhteydessä toimiva tapahtumien asiantuntijapalvelu, joka järjestää asiakkailleen erilaisia tapahtumia tai juhlia, kuten esimerkiksi kokouksia tai henkilöstön virkistyspäiviä. Tässä opinnäytetyössä kehitetyn palvelun myötä voidaan tavoitella laajempaa asiakaskuntaa.

Opinnäytetyössä käsitellään laadullisen tutkimuksen teorian lisäksi palvelujen suunnittelun sekä tuotteistamisen teoriaa. Palvelun ideointia edeltää toimintaympäristö- ja kilpailija-analyysi. Tuotteistamisprosessissa keskitytään palvelutuotteen sisällön määrittämiseen, hinnoitteluun ja dokumentointiin. Palveluprosessi kuvataan blueprint-menetelmän avulla.

Opinnäytetyön pääpaino on Disco-synttärit Savoniassa-palvelun perusteellisessa dokumentoinnissa. Toimeksiantaja on toivonut, että palvelusta tehdään sekä palveluntuottajan, että asiakkaan näkökulman kattava tuotekortti. Tuotekortti on tehty Excel-taulukkolaskelmaohjelmalla ja se kattaa ohjaajan ohjeistuksen, lisäohjeet, asiakkaalle esitettävät tiedot sekä hinnoittelu- ja kustannuslaskelman. Lisäksi palvelusta on tehty esite, jota voidaan käyttää sellaisenaan Savonian tapahtumapalvelujen verkkosivuilla tai Savonian liiketoimintapalvelujen painetussa esitteessä. Disco-synttärit Savoniassa palvelu otetaan käyttöön tammikuussa 2019.

Avainsanat
juhlapalvelu, tuotteistaminen, tuotekortti

SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

THESIS
Abstract

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hospitality Management			
Author Katariina Günes			
Title of Thesis Event planning service: birthday party			
Date	9.12.2018	Pages/Appendices	31/5
Supervisors Sirpa Vauhkonen and Tiina Kuosmanen			
Client Organisation /Partners Savonian Tapahtumapalvelut			

Abstract

The goal of this thesis was to design a children's birthday party package. Savonian Tapahtumapalvelut has commissioned to desingn and productize an event planning service for a target group of 6 to 12-year-old children. An observational study was made for the basis of the desing work. The purpose of the study was to find out things that should be taken into account when designing the service. Particular attention was paid to scheduling, use of the space and the comfort of the target group. The observations of the study were applied when designing the service.

Savonian Tapahtumapalvelut is a part of the business unit of Savonia University of applied sciences. Savonian Tapahtumapalvelut organizes various events such as meetings, staff recreation days for companies and private parties. With the party package designed in this thesis Savonian Tapahtumapalvelut will be able to reach more customers.

In addition of the theory of qualitative research, the theory of service design and productize was dealt with in this thesis. An operating environment and competitor analyses were made before creating the service. The productisation process focused on defining the content of the service, pricing and documentation of the party package. The service process was described using the blueprint method.

The main focus of the thesis is the thorough documentation of Disco-synttärit Savoniassa –package. The ordering party wanted a product card covering both the service provider's and the customer's point of view. The product card was made using Excel and it includes the instructor's main and additional instructions, basic information of the service, pricing and cost calculation. A brochure was also made which cand be used on the website of Savonian Tapahtumapalvelut or in the printed brochure of Savonia Business Services. The party package created in this thesis will be put into operation in January 2019.

Keywords
event planning, productizing, product card

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO 5
2 LASTEN SYNTTÄRIT SAVONIASSA 6
3 TUTKIMUS SUUNNITTELUN POHJANA 8
3.1 Tavoitteet 8
3.2 Havainnointi tutkimusmenetelmänä 8
3.3 Tutkimuksen toteutus 9
3.3.1 10-vuotiaan tytön syntymäpäiväjuhlien havainnointi 9
3.3.2 7 –vuotiaan pojan syntymäpäiväjuhlien toteutus ja havainnointi 10
3.4 Yhteenveto havainnoinnista 11
3.5 Reliabiliteetti ja validiteetti 13
4 IDEASTA PALVELUKSI 14
4.1 Idean määrittely 14
4.2 Toimintaympäristö ja kilpailutilanne 16
4.3 Asiakasryhmien määrittely 18
4.4 Asiakaslupaus 19
5 PALVELUN TUOTTEISTAMINEN 20
5.1 Tuotteistamisprosessi 20
5.2 Tuotekortti 20
5.3 Hinnoittelu 21
5.4 Blueprinttaus 22
6 POHDINTA 24
LÄHTEET 25
LIITE 1. TUOTEKORTTI (ASIAKKAALLE) 26
LIITE 2. HINNOITTELU JA KUSTANNUSLASKELMA 27
LIITE 3. TUOTEKORTTI (OHJAAJALLE) 28
LIITE 4. TUOTEKORTTI (LISÄMATERIAALIA OHJAAJALLE) 30
LIITE 5. ESITE 31

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä perehdytään lasten syntymäpäivät – juhlapalvelun suunnitteluun ja tuotteistamiseen niin, että sitä voidaan alkaa toteuttaa opinnäytetyössä esitetyn ohjeistuksen perusteella Savonian tiloissa vuoden 2019 alusta. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää sellaisenaan toimiva konsepti, jonka pohjalta voidaan mahdollisesti jatkossa kehittää muitakin juhlapalvelutuotteita. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Savonian Tapahtumapalvelut.

Opinnäytetyön pääpaino on toimeksiantajan toiveesta palvelutuotteen suunnittelussa ja valmiin tuotteen dokumentoinnissa, mutta palvelutuotteen suunnittelun pohjaksi on tehty havainnointitutkimus, joka esitellään opinnäytetyön kolmannessa luvussa. Opinnäytetyössä on käsitelty palvelun suunnittelun ja dokumetoinnin kannalta oleellista teoriaa. Opinnäytetyön keskeisintä teoriaa on tuotteistaminen, palvelun ideointi ja tuotekortin laatiminen. Teoria ja empiirinen osuus on käsitelty limittäin siten, että teoria käsitellään jokaisessa luvussa ennen empiriaa. Markkinointi ja lanseeraus on rajattu opinnäytetyön ulkopuolelle, jotta opinnäytetyössä voitaisiin keskittyä täysin palvelupaketin suunnitteluun. Palvelutuotteesta käytetään opinnäytetyössä nimeä Synttärit Savoniassa.

Palvelutuote on suunniteltu ja kuvattu mahdollisimman tarkasti tuotekortin avulla. Tuotekortti on moniosainen tuotos, joka on esitetty opinnäytetyön liitteissä. Tuotekortti koostuu palveluntuottajan ja ohjaajan materiaaleista, asiakkaille suunnatusta informaatiosta ja kustannus-sekä hinnoittelulaskelmasta. Liitteenä on lisäksi palvelun esite.

2 LASTEN SYNTTÄRIT SAVONIASSA

Opinnäytetyön toimeksiannon on antanut Tiina Kuosmanen Savonian tapahtumapalveluista. Savonian tapahtumapalvelut on Savonia-ammattikorkeakoulun yhteydessä toimiva tapahtumien asiantuntijapalvelu, joka auttaa asiakkaitaan järjestämään erilaisia tapahtumia tai juhlia, kuten esimerkiksi kokouksia tai henkilöstön virkistyspäiviä. Savonia on monialainen ammattikorkeakoulu, jossa on noin 6000 opiskelijaa ja 488 työntekijää. Savonia toimii neljällä kampuksella Pohjois-Savossa. Koulutuksen lisäksi Savonian päätehtäviä ovat tutkimus- kehittämis- ja innovaatiotoiminta ja liiketoiminta. Liiketoiminnan puolella Savonia tarjoaa muun muassa tuotekehitys- ja –testauspalveluita rakennus-, sähkö- ja elintarvikealalla, räätälöityjä yrityskoulutuksia sekä tapahtuma- ja tilapalveluita.
Savonian tapahtumapalvelut toimii Savonian liiketoimintapalvelujen alaisuudessa tuottaen erilaisia juhla- ja tapahtumapalveluja. Tapahtumatuotannon asiantuntijat, opettajat ja Savonia ammattikorkeakoulun opiskelijat järjestävät tilaisuuksia joko Savonian tiloissa tai asiakkaan toiveen mukaan muussa lokaatiossa. (Savonia.)

Juhlapalvelutoiminnalla tarkoitetaan usein tilaustarjoilua, joka järjestetään asiakkaan omissa tai vuokraamissa tiloissa. Juhlapalveluyrityksen tärkein tehtävä on tarjota toimiva palvelupaketti, joka helpottaa asiakkaan osuutta juhlien tai tapahtuman suunnittelussa ja järjestämisessä. Palvelun sisältö vaihtelee yrityksittäin ja tapauskohtaisesti. Se voi sisältää kaiken juhlaan liittyvän; tilat, tarjoilun astioineen, somistuksen, ohjelman, sekä loppusiivouksen tai vaihtoehtoisesti esimerkiksi vain tarjoilun. Palvelua tarjoavat muun muassa yksittäiset pienyritykset, ravintolat, hotellit sekä tapahtuma-alan yritykset. (Määttälä, Nuutila, Saranpää 2004.) Asiakas turvautuu juhlapalveluyrityksen tarjoamiin palveluihin useimmiten ajanpuutteen vuoksi, sekä siksi, että asiakkaalla itsellään ei välttämättä ole tarvittavia resursseja tai asiantuntijuutta juhlien järjestämiseen.

Juhla- ja tapahtumapalveluyrityksien markkinat voidaan jakaa karkeasti kahteen eri ryhmään; yritys- ja yhtiömarkkinat sekä yksityishenkilöiden sosiaaliset tapahtumat. Yhtiö- ja yritystapahtumia ovat esimerkiksi konferenssit, julkaisutilaisuudet, hyväntekeväisyysgaalat sekä henkilökunnan koulutus- tai virkistystapahtumat. Sosiaalisia tapahtumia puolestaan ovat häät, syntymäpäiväjuhlat, lastenjuhlat, vuosipäivät sekä esimerkiksi luokkakokoukset. (Entrepreneur.)

Savonian tapahtumapalvelut järjestää sekä yritysten, että yksityishenkilöiden tapahtumia tilauksen mukaan. Tässä opinnäytetyössä keskitytään kuitenkin tarkasti rajattuun kohderyhmään ja syntymäpäiväjuhlatuotteeseen.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantona on kehittää lasten syntymäpäiväjuhlapalvelupaketti, jota voidaan toteuttaa Savonian tiloissa Kuopion kampuksilla. Palvelupaketin tulee olla selkeä, tarpeeksi rajattu ja helposti toteutettavissa oleva. Tavoitteena on tuotteistaa palvelu siten, että sitä voidaan alkaa toteuttaa sellaisenaan opinnäytetyössä esitetyn ohjeistuksen pohjalta. Savonian Tapahtumapalvelut

toteuttaa juhla- ja tapahtumapalveluja yhteistyössä Savonian opiskelijoiden kanssa. Tässäkin opinnäytetyössä kehitettävä juhlapalvelu tullaan toteuttamaan pääasiassa opiskelijaprojekteina, joista opiskelijat saavat esimerkiksi opintopisteitä.

Toimeksiantajan kanssa yhdessä on määritetty palvelun kohderyhmä ja sisältövaatimukset. Toimeksiantaja on halunnut, että palvelupaketti sisältää juhlatilan, ohjelman ja aktiviteetit sekä juhlatarjoilun. Muutoin opinnäytetyöntekijällä on ollut vapaat kädet palvelun sisällön suunnittelussa. Palvelutuotteesta on tehtävä tuotekortti, jossa selvitetään yksityiskohtaisesti palvelun tärkeimmät ominaisuudet sekä asiakkaan että palveluntarjoajan näkökulmasta. Palvelu tullaan esittelemään esimerkiksi Savonian tapahtumapalvelujen verkkosivustolla sekä printtiversiona Savonian liiketoimintapalvelujen esitteessä.

3 TUTKIMUS SUUNNITTELUN POHJANA

3.1 Tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena on ollut selvittää palvelupaketin kohdekäyttäjäryhmän, 6-12-vuotiaiden lasten toiveita, tarpeita ja käyttäytymistä syntymäpäiväjuhliin liittyen. Lisäksi tutkimuksessa on pyritty havaitsemaan esimerkiksi tilankäyttöön liittyviä asioita. Tavoitteena on saada riittävä käsitys huomioitavista asioista, jotta palvelupaketti voidaan kehittää havaintojen pohjalta mahdollisimman toimivaksi, kohderyhmää miellyttäväksi kokonaisuudeksi, ja jotta mahdollisia ongelmakohtia osataan ennakoida.

Tavoitteena on ollut tutkia erityisesti toimeksiannon mukaisen palvelutuotteen suunnittelun kannalta olennaisia asioita ja tapahtumia. Tutkimuksen avulla on haluttu selvittää esimerkiksi käytössä olevan tilan sopivuutta, prosessin kestoa ja aikataulutukseen liittyviä asioita.

3.2 Havainnointi tutkimusmenetelmänä

Tieteelliset tutkimusmenetelmät voidaan jakaa kvalitatiiviseen eli laadulliseen ja kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen. Laadullisen tutkimuksen aineistot ovat usein pienempiä kuin määrällisessä tutkimuksessa, joka perustuu numeroihin. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on löytää vastauksia kysymyksiin miten, millainen ja miksi. Tutkittava aihe ja tutkimuskysymykset määrittävät, kumpaa menetelmää tutkimuksessa kannattaa käyttää. (RajatOn 2015.)

Havainnointi eli observointi on pääasiassa laadullisen tutkimuksen tutkimusmenetelmä, jonka avulla voidaan selvittää esimerkiksi kuinka ihmiset todella toimivat erilaisissa tilanteissa. Tutkimushavaintoja voidaan tehdä monin eri tavoin, kuten esimerkiksi näkemällä, kuulemalla, haistamalla tai maistamalla. Havainnointikohteita voivat olla tekstit, tilanteet, esineet sekä ihmisten puhe ja käyttäytyminen. (Anttila 1996, 218, Plowman 2003, 32-33.) Havainnointi sopii tutkimusmenetelmäksi silloin, kun halutaan selvittää yksilön, ryhmän tai organisaation luonnollista toimintaa ja käyttäytymistä tietyssä ympäristössä tai tilanteessa. Havainnointimenetelmiä voidaan käyttää hyödyksi tuotemuotoilussa, kun halutaan tutkia asioiden ja ilmiöiden tilannekohtaisuutta. Käytännössä havainnoinnin avulla voidaan siis tutkia kuinka ihmiset kokevat palvelut tai tuotteet ja kuinka he mahdollisesti liittävät ne osaksi elämäänsä.

Havainnointi tutkimusmenetelmänä voidaan jakaa eri tapoihin, joita ovat tarkkaileva havainnointi, osallistuva havainnointi ja aktivoiva osallistuva havainnointi. Tarkkaileva havainnointi sopii erityisen hyvin tutkimusmenetelmäksi, kun tavoitteena on selvittää miten ihmiset suhtautuvat ympäristöönsä, esimerkiksi toisiin ihmisiin jossakin tilanteessa tai kalustukseen tilassa. Jos tutkimusmenetelmänä käytetään tarkkailevaa havainnointia, tutkija havainnoi tilannetta ulkopuolisena, eikä osallistu tutkimuskohteensa toimintaan, kun taas osallistuva havainnointi edellyttää, että tutkija on mukana tutkimuskohteen toiminnassa. (Vilkka 2006, 42-46.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä on käytetty tarkkailevaa sekä osallistuvaa havainnointia. Havainnointi on valittu tutkimusmenetelmäksi, koska sen avulla voidaan tarkkailla, kuinka kehitettävän palvelun kohderyhmään kuuluvat ihmiset toimivat syntymäpäiväjuhlatilanteessa, ja mihin asioihin palvelua luodessa tulee kiinnittää erityistä huomiota.

3.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus on toteutettu kahtena eri päivänä Savonian tiloissa Kuopiossa. Ensimmäinen havainnointitilanne oli Savonian tiloissa järjestetyt 10-vuotiaan tytön syntymäpäiväjuhlat toukokuussa 2017. Tutkimusmenetelmänä käytettiin tuolloin tarkkailevaa havainnointia. Opinnäytetyöntekijä havainnoi syntymäpäiväjuhlia osallistumatta itse toimintaan. Havainnointitilanteessa opinnäytetyöntekijä on tehnyt kirjallisia muistiinpanoja, jotka on kirjoitettu auki seuraavan päivän aikana. Tavoitteena oli tutkia tilojen soveltuvuutta käyttötarkoitukseen, syntymäpäiväjuhlien kestoa, ohjelman jakautumista juhla-aikana sekä tunnistaa yleisiä huomioitavia asioita ja mahdollisia ongelmakohtia lasten syntymäpäiväjuhlien järjestämistä koskien. Syntymäpäiväsankari oli suunnitellut juhlat melko pitkälti itse äitinsä avustuksella.

Tutkimuksen toisessa osassa opinnäytetyöntekijä oli mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa 7-vuotiaan pojan syntymäpäiväjuhlia tammikuussa 2018. Kyseisiin syntymäpäiväjuhliin oli kutsuttu syntymäpäiväsankarin koko esikouluryhmä, jonka opinnäytetyöntekijä tapasi kertaalleen jo ennen syntymäpäiväjuhlia syksyllä 2017, liittyen tutkimuksen toiseen osuuteen. Esikouluryhmä saapui Savonia Ammattikorkeakoulun Microkadun kampukselle 1.11.2017. Käynti liittyi esikoulussa järjestettyyn teemapäivään, jonka aikana lapset vierailivat vanhempiensa työpaikoilla. Opinnäytetyöntekijä oli paikalla esittäytymässä tulevalle syntymäpäiväsankarille ja hänen ystävilleen.

3.3.1 10-vuotiaan tytön syntymäpäiväjuhlien havainnointi

Toukokuussa 2017 10-vuotiaan tytön syntymäpäiväjuhlia vietettiin Microkadun kampuksella. Juhlaan varattu aika oli kello 17–19, mutta esimmäiset juhlavieraat saapuivat noin 10 minuuttia ennen juhlan alkua ja huomattiin, että ensimmäisinä paikalle saapuneet vieraat vaikuttivat pian hieman levottomilta joutuessaan odottamaan muita juhlavieraita aulatilassa. Jokainen vieraista sai esittää saavuttaan yhden musiikkitoiveen, joka soitettaisiin myöhemmin juhlissa. Vieraat ilahtuivat päästessään vaikuttamaan juhlien soittolistaan, ja siten voitiinkin varmistaa, että kappalevalinnat miellyttivät asiakkaita. Vieraiden saavuttua paikalle siirryttiin hissillä neljännessä kerroksessa sijaitsevaan luokkatilaan. Siirtyessä on huomioitava, että yhden järjestäjistä tulisi olla lähettämässä vieraita alhaalta ja toisen ottamassa heidät vastaan ja ohjeistamassa eteenpäin yläkerrassa. Tarvittaessa toinen ohjaajista voi kulkea hississä lasten kanssa. Lahjojen kuljettamista ei suunniteltu etukäteen, mutta havaittiin, että se kannattaa huomioida jo suunnitteluvaiheessa.

Lapset ohjattiin Microkadun kampuksen S – siiven neljännessä kerroksessa sijaitsevaan luokkatilaan, joka oli somistettu ilmapalloilla. Kyseisissä juhlissa ei ollut varsinaista teemaa, vaan juhlien somistus,

pelit ja leikit olivat syntymäpäiväsankarin suunnittelemia. Ohjelma koostui erilaisista aktiviteeteista, joita olivat tanssiminen, tietovisa, sananselityspeli, tuolileikki, ilmapallojen koristelu sekä ruokailu. Kaikki vieraista eivät tunteneet toisiaan, mutta paria tai ryhmää vaativissa leikeissä vieraat jaettiin ryhmiin sitten, ettei kukaan jäänyt viimeiseksi tai joutunut miettimään mihin ryhmään voi osallistua. Juhlaan osallistujat olivat päivänsankarin kanssa samaa ikäluokkaa ja lapset olivat hyvin itseohjautuvia peleissä ja leikeissä.

Ruokailu järjestettiin opetuskeittiön yhteydessä olevassa ruokailutilassa. Tarjolla oli hedelmiä, sipsiä, karkkia, popcornia, mehua sekä jäätelöä, johon asetettiin kynttilät. Vieraat olivat tyytyväisiä tarjoiluihin, eikä kukaan ilmaissut kaipaavansa esimerkiksi varsinaista syntymäpäiväkakkua. Syntymäpäiväjuhlan päätyttyä vieraat saatettiin takaisin ulko-ovelle ja odotettiin heidän kanssaan, että jokainen tultiin hakemaan. Päättymisvaiheessa on tärkeää vielä tarkistaa, että vieraat ovat muistaneet ottaa kaikki omat tavaransa mukaan.

3.3.2 7 –vuotiaan pojan syntymäpäiväjuhlien toteutus ja havainnointi

Savonian tiloissa Microkadun kampuksen S-siivessä järjestettiin Savonian opettajan 7-vuotiaan pojan syntymäpäiväjuhlat 10.1.2018. Juhliin kutsuttiin 15 vierasta ja kaikki saapuivat paikalle. Tavoitteena oli ikään kuin testata syntymäpäiväjuhlien onnistumista samoissa tiloissa, joissa Savonian tapahtumapalvelut tulisi järjestämään lasten syntymäpäiväjuhlia. Apuna juhlia järjestämässä oli toinen restonomiopiskelija.

Syntymäpäiväsankarin oma toive oli, että juhlissa olisi järjestetyn ohjelman lisäksi myös vapaata leikkiaikaa. Juhlat alkoivat kello 17:00 ja kestivät kaksi tuntia. Ensimmäisenä ohjelmanumerona vieraiden saapuessa oli korttiin piirtäminen. Pöydälle oli asetettu iso pahvi ja värikynät ja tarkoituksena oli, että lapset saavat piirtää korttiin odotellessaan muiden vieraiden saapumista. Noin 6-7-vuotiaat lapset olivat kuitenkin alussa hieman levottomia ja innostuivat aina uuden vieraan saapuessa paikalle, että eivät malttaneet kovin pitkään istua paikallaan piirtämässä. Hieman vanhempien lapsien kohdalla idea olisi saattanut toimia paremmin.

Kaikkien vieraiden saavuttua paikalle aloitettiin ruokailu. Tarjottavat oli katettu valmiiksi opetuskeittiön yhteydessä olevaan ruokailutilaan, jossa lapset saivat hakea naposteltavaa erillisestä buffet-pöydästä ja käydä sitten istumaan pitkään pöytään. Tarjolla oli kalkkunakierteitä, hedelmävartaita, kahta erilaista kakkua, vihannestikkuja sekä keksiä ja karkkia. Etenkin värikkäät hedelmävartaat, viannestikut sekä irtokarkit olivat lasten suosikkeja.

Ruokailun jälkeen lapset ohjattiin siirtymään kerrosta alemmaksi luokkatilaan. Lapset asettuivat lahjojen kanssa rinkiin istumaan ja ohjaaja laittoi musiikin soimaan. Aina musiikin soidessa lahjoja kierrätettiin ringissä ja musiikin pysähdyttyä syntymäpäiväsankari sai avata sen lahjan joka hänellä oli sillä hetkellä käsissään. Tähän leikkiin päädyttiin, koska syntymäpäiväsankari oli toivonut, että lahjat saa avata juhlissa. Leikki toi avaamisprosessiin hieman lisää jännitystä, ja toisaalta leikin avulla pääasiaksi

ei noussut se kuka vieraista on tuonut minkäkin lahjan, vaan lapset pääsivät yhdessä ihailemaan uusia leluja eikä sillä ollut merkitystä, että jotkut olivat tuoneet yhteisen lahjan.

Kun kaikki lahjat oli avattu, leikki loppui ja siirryttiin viereiseen luokkatilaan, jossa järjestettiin onginta. Onginnan palkintopusseista löytyi lakritsipatukoita sekä pienet arpakuutiot. Onki muodostui harjanvarresta, narusta ja pienestä hiekkaämpäristä. Onki säilöttiin juhlan jälkeen 5. kerroksen tarvikevarastoon. Onginnan toteutukseen tarvitaan kaksi ohjaajaa, toinen asettuu korkean sermin taakse piiloon, jotta voi laittaa palkintopussin ämpäriin ja toinen ohjaa jonossa olevia lapsia. Onginta on perinteinen lasten suosikkiohjelmanumero ja sen toteuttaminen Savonian tiloissa onnistuu erinomaisesti.

Onginnan jälkeen järjestettiin samassa luokkatilassa disko. Rekvisiittana oli diskopallo ja pimeässä hohtavat rannekkeet, jotka osoittautuivat lapsille oikein mieluisiksi. Diskon yhteydessä oli myös lumipallon heittokilpailu, jossa koristelumipalloja heitettiin pieniin ämpäreihin.

Juhlien loppupuolella lapset ohjattiin takaisin viidennen kerroksen ruokailutilaan, ja he saivat istua uudelleen pöytään ja syödä jäljellä olleita herkkuja. Viimeisenä ohjelmanumerona järjestettiin limbo ruokailutilan viereisellä käytävällä. Limboon tarvitaan kaksi ohjaajaa, jotka pitävät esimerkiksi harjanvartta tai hyppynarua vaakatasossa ja lapsien tehtävänä on vuorotellen alittaa se. Jokaisen kierroksen jälkeen estettä lasketaan hieman ja lisätään siten vaikeustasoa. Lapset innostuivat limbosta, eivätkä olisi malttaneet lopettaa. Tämän jälkeen lapset kuitenkin ohjattiin pukeutumaan viidennen kerroksen aulatilaan, josta vanhemmat sitten tulivat vuorollaan hakemaan lapset. Viimeisen puolen tunnin aikana lapsista alkoi huomaamaan väsymyksen, kun ohjattuun toimintaan ei välttämättä enää jaksettu keskittyä. 1,5 tuntia juhla-aikaa olisi voinut riittää 6-7-vuotiaiden juhlissa.

3.4 Yhteenveto havainnoinnista

Havainnoimalla syntymäpäiväjuhlia pyrittiin selvittämään tapahtuman kulku alusta loppuun ja kiinnittämään erityishuomiota mahdollisiin ongelmakohtiin, jotta ne voitaisiin palvelupakettia luodessa välttää. Tutkimuksessa havaittiin, että Savonian tiloissa voidaan onnistuneesti järjestää syntymäpäiväjuhlat. Sekä syntymäpäiväsankari, että juhlavieraat viihtyivät tapahtumassa. Opinnäytetyöntekijän huomio kiinnittyi kuitenkin joihinkin yksityiskohtiin, joihin on kiinnitettävä huomiota tapahtumaa suunnitellessa.

Tutkimuksessa tehtyjä havaintoja sovelletaan tämän opinnäytetyön tuloksena syntyvän juhlapalvelutuotteen suunnittelussa ja kehittämisessä. Havaintojen perusteella suunnittelutyössä osataan ottaa huomioon yksityiskohtaisesti käytännön asioita, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen palvelusta.

Syntymäpäiväjuhliin saapuvia vieraita on oltava vastassa ulko-ovella hyvissä ajoin, noin 10–15 minuuttia ennen kutsun mukaista alkamisaikaa. Vieraat saapuvat todennäköisesti noin 15 minuutin aikaikkunassa, jolloin ensimmäisenä saapuneille lapsille on tarjottava havaintojen mukaan odotusajaksi

virikkeitä. Kyseiseen havaintoon reagoitiin 7-vuotisjuhlia järjestettäessä, jolloin vieraille annettiin tehtäväksi piirtää syntymäpäiväsankarille kortti. Lahjojen kuljettamista varten kannattaa varautua esimerkiksi isolla kassilla, johon ohjaaja voi kerätä kaikki lahjat juhlatilaan siirtymisen ajaksi, jos lapset eivät halua pitää paketteja käsissään itse.

7-vuotisjuhlissa juhlatilan äänentoistoa ei ollut tarkistettu ennen juhlan alkua, ja sen kuntoon saamiseen kului tarpeettomasti aikaa tapahtuman alusta. On siis aiheellista tarkistaa äänentoisto ja mahdollinen muu tekniikka, kuten tilan valaistus ennen tapahtuman alkamista.

7-vuotisjuhlissa havaittiin, että viidestätoista 6-7 vuotiaasta koostuva ryhmä viihtyy hyvin ohjattujen aktiviteettien parissa ja esimerkiksi lahjojenavaus musiikkileikin avulla, onginta sekä limbokilpailu olivat vieraille hyvin mieluisia ohjelmanumeroita. Onginnassa jaettiin pimeässä hohtavia valotikkuja, joista lapset innostuivat kovasti. Päivänsankari oli toivonut vapaata leikkiaikaa ja sitä olikin ohjelmassa. Havaittiin kuitenkin, että ohjaajalla kannattaa olla vaihtoehtona jokin ohjattu peli tai leikki, jos kaikki vieraista eivät innostu vapaasta leikkiajasta. Tilannetta voidaan arvioida ryhmäkohtaisesti. 7-vuotisjuhlien kesto oli kaksi tuntia. Havaittiin kuitenkin, että 1,5 tuntia olisi voinut olla juhlan rakenteen kannalta kyseisen ikäryhmän kohdalla toimivampi. 10-vuotisjuhlissa kaksi tuntia vaikutti sopivalta kestolta. Disco ohjelmanumerona miellytti molemmissa juhlissa osallistujia iästä tai sukupuolesta riippumatta.

Tarjoilut havainnoitavissa juhlissa erosivat hieman toisistaan. 10-vuotisjuhlissa tarjolla ei ollut perinteistä kakkua, vaan sen sijaan jäätelö, joka oli lasten keskuudessa suosittua. Muuten tarjottavat olivat perinteisiä snackseja sekä hedelmiä, jotka eivät vaadi juurikaan esivalmistelutyötä. 7-vuotisjuhlissa puolestaan tarjolla oli muun muassa kakkua, hedelmävartaita, vihannestikkuja kalkkunakierteitä sekä karkkibuffet. Lasten keskuudessa suosituinta olivat hedelmät ja karkkibuffet. Kakku, hedelmävartaat ja kalkkunakierteet kuitenkin vaativat kohtalaisen paljon esivalmistelutyötä ja lisäävät kustannuksia. Molemmat tarjoilut olivat onnistuneita, mutta työmäärältään hyvin erilaisia. Koska osallistujat vaikuttivat havaintojen perusteella tyytyväisiltä molemmissa tilanteissa, ei välttämättä ole kannattavaa tai tarpeellista lisätä lopputuotteen hintaan vaikuttavia työläämmästä juhlatarjoilusta aiheutuvia kustannuksia.

3.5 Reliabiliteetti ja validiteetti

Validiuden ja reliaabeliuden käsitteitä käytetään tutkimuksen pätevyyden ja luotettavuuden arviointiin. Tutkimuksen reliaabeliudella tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen tuloksia voidaan pitää toistettavina. Reliabiliteettiin vaikuttaa esimerkiksi aineiston keruutapa ja sen käsittelyvaiheessa mahdollisesti tapahtuvat satunnaiset virheet. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliabilititeetin kannalta tärkeää on dokumentoida tutkimuksen kulku perusteellisesti. Esimerkiksi tietyn tilanteen osallistuvan havainnoinnin työsuoritusta ei voida toistaa, mutta dokumentoimalla tutkimuksen kulku selkeästi voidaan parantaa tutkimuksen reliabiliteettia, sillä siten tutkimuksen yleisö voi varmistua tapahtumien oikeasta kulusta. (Saukkonen.)

Tässä tutkimuksessa on käytetty havainnointia, joka on laadullinen tutkimusmenetelmä. Jokainen laadullisella tutkimusmenetelmällä tehty tutkimus on ainutlaatuinen, joten käytännössä laadullista tutkimusta ei ole mahdollista toistaa täsmälleen samanlaisena. (Vilkka 2007, 159.) Tutkimus on kuitenkin dokumentoitu perusteellisesti, joten lukija saa tutkimuksen kulusta selkeän käsityksen. Muistiinpanoja ja kirjallisia havaintoja on tehty jo havainnointitilanteessa, jotta puutteet dokumentoinnissa minimoitaisiin. Tutkimuksessa ei ole käytetty haastattelukysymyksiä, joten satunnaisia virheitä esimerkiksi kysymysten ymmärtämisessä ei ole voinut tapahtua. Tutkimus on kuitenkin perustunut vain yhden henkilön havaintoihin, eikä voida olla täysin varmoja, että toinen tutkija havainnoisi asiat täysin samalla tavalla.

Tutkimuksen validiteetti on hyvä silloin, kun valittu mittari mittaa juuri sitä asiaa mitä on tarkoitus tutkia. Validiudella voidaan viitata tutkimusprosessin toteutuksen luotettavuuteen ja tutkimustulosten yleistettävyyteen. (Saukkonen.) Haastattelu- tai kyselytutkimuksessa validiteettia voitaisiin arvioida tutkijan laatiman kyselylomakkeeseen asettamien kysymysten perusteella. (Vilkka 2007, 161.)

Tässä tutkimuksessa menetelmänä on kuitenkin käytetty havainnointia, jonka validiteettia ei voida arvioida niin yksiselitteisesti kuin esimerkiksi kyselytutkimuksessa. Tutkimuksen tavoitteena on ollut selvittää tapahtumia ja etukäteen huomioitavia asioita lasten syntymäpäiväjuhlissa. Dokumentoituja havaintoja on käytetty apuna palvelutuotteen suunnittelutyössä ja tähän tarkoitukseen tutkimus on ollut pätevä. Tutkimustuloksia ei kuitenkaan voida välttämättä pitää täysin yleistettävinä suppean otannan vuoksi.

4 IDEASTA PALVELUKSI

Palveluntuottajan näkökulmasta tarkasteltaessa palvelulla tarkoitetaan tapahtumien ja prosessien summaa. Palvelu on toimenpiteiden sarja, joka tuottaa kuluttajalle eli asiakkaalle jonkinlaista hyötyä. Asiakkaan näkökulmasta palvelussa tärkeintä on tavoitteiden täyttyminen ja lopputulos, vaikka palvelu saattaa koostua monista pienistä osista ja toimenpiteistä joita palveluntuottaja tekee ehkä jopa asiakkaan huomaamatta. Asiakkaan kannalta palvelu on usein tyydyttävin silloin kun se on asiakkaalle mahdollisimman helppoa ja sujuvaa. Jokainen palvelukokemus on erilainen ja koostuu eri toimenpiteistä ja tapahtumasarjoista. Palvelua suunniteltaessa määritellään kuinka yksilöllistä palvelu voi olla. Jotkin palvelut toteutetaan jokaiselle asiakkaalle saman standardin mukaisesti, kun taas toisissa palveluissa yksilöllisyys on tärkeä osa palvelun toteuttamista. Palvelun arvo voidaan määritellä kun verrataan palvelusta syntyvää hyötyä siihen tehtäviin uhrauksiin. Taloudellinen uhraus tarkoittaa käytännössä palvelusta suoritettavaa maksua kun taas toiminnallinen uhraus tarkoittaa palvelun aikaansaamiseksi vaadittavia toimenpiteitä. (Kinnunen 2003)

Palvelukonseptilla tarkoitetaan palveluiden ja tuotteiden muodostamaa yhtenäistä kokonaisuutta. Palveluja voidaan tuottaa ja myydä joko yksittäisinä palveluina tai toisiinsa liitettävinä osapalveluina. Niin kutsuttu palvelupolku tarkoittaa sitä prosessia jonka asiakas kokee aina palvelun ostopäätöksen teosta palvelun piiristä poistumiseen asti. Konseptin rakentamisessa tärkeimpiä seikkoja ovat kysyntärakenteet, kohderyhmän määrittely, oman liikeidean toteuttaminen sekä palvelusisällön rajaus ja sisällön määrittely. (Tonder 2013.)

Palvelutuotteen suunnittelussa tärkeintä on rakentaa palvelu vastaamaan kysyntään ja asiakkaan tarpeisiin. Jotta asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin voidaan vastata mahdollisimman hyvin, tulee tuotteistajan tuntea kohderyhmänsä ja ymmärtää heitä. Markkinoita ja kohdeasiakasryhmiä voidaan selvittää esimerkiksi kyselytutkimuksen avulla. Tutkimuksen avulla voidaan selvittää muun muassa asiakkaiden toiveita ja maksuhalukkuutta sekä tuotteen vetovoimaisuutta. Kohderyhmää määrittäessä tulisi uskaltaa rajata ryhmä riittävän tehokkaasti, jotta tuotteen suunnittelu ja markkinointi voidaan kohdentaa hyödyllisesti.

4.1 Idean määrittely

Hyvää liikeideaa kehitettäessä on tärkeää tarkastella ideaa objektiivisesti ja varmistaa, että se on kohderyhmälle todellisuudessa tarpeellinen. Ollakseen kannattava, tuotteen tai palvelun on oltava tietyn kohderyhmän mielestä niin tärkeä, että he ovat valmiita maksamaan siitä. Ideoinnissa onkin järkevää keskittyä tunnistamaan jokin olemassa oleva ongelma, johon voidaan tarjota ratkaisu palvelun tai tuotteen muodossa. (Johansson.)

Synttärit Savoniassa – palvelutuotteen ideointi on lähtenyt alun perin liikkeelle Savonian opettajien havaitsemasta tarpeesta. On huomattu, että lasten syntymäpäiväjuhlien järjestämistä halutaan helpottaa tai ulkoistaa kokonaan. Savonian tapahtumapalvelut tarttui kyseiseen tarpeeseen, ja esitti toimeksiannon syntymäpäiväjuhlapaketin kehittämisestä.

Synttärit Savoniassa juhlapalvelu on rakennettu disco-teeman ympärille. Palvelun ideointivaiheessa on pyritty kehittämään palvelutuote sellaisen teeman ympärille, joka on kohtuullisen helposti toteutettavissa käytettävissä olevissa tiloissa ja joka soveltuu mahdollisimman hyvin 6-12-vuotiaista lapsista koostuvalle kohderyhmälle. Teema soveltuu mainiosti Savonian tiloissa järjestettäväksi, sillä luokkatiloissa on paljon tilaa tanssia, järjestää teemaan sopivia pelejä ja leikkejä ja somistus voidaan toteuttaa tiloissa onnistuneesti.

The Golden circle on Simon Sinekin TED Talkissa julkituoma tapa tarkastella yrityksen liikeideaa. The Golden circle –mallissa keskeisimpänä ajatuksena on selvittää miksi yritys tuottaa tietynlaista palvelua tai tuotetta. Miksi on tärkein kysymys, jota ympäröivät miten, ja mitä tehdään ja toteutetaan. Useat menestyvät yritykset ovat saaneet alkunsa perustajan tarpeesta ratkaista jokin ongelma tai täyttää tarve. Tämä alkuperäinen ongelma on syy siihen miksi yritys on olemassa ja miksi se tuottaa juuri tietynlaista palvelua tai hyödykettä. Menestys kumpuaa siitä, että ongelmanratkaisuun keskitytään intohimoisesti juuri siksi, että se on henkilökohtainen tai lähipiirissä esiintyvä tarve. (Tom Searcy 2012.) Synttärit Savoniassa-palvelun liikeidea esitetään seuraavaksi The Golden circle-mallin avulla.

Miksi Haluamme, että kaikilla lapsilla olisi mahdollisuus syntymäpäiväjuhliin, vaikka vanhemmat olisivat kiireisiä tai perheen asunto pienikokoinen. Haluamme helpottaa vanhempien stressiä juhlien järjestämisestä ja luoda onnistuneita juhlahetkiä. Tavoitteena on luoda lapselle ikimuistoiset ja hulvattoman hauskat syntymäpäiväjuhlat, joiden järjestämisestä vanhemmat selviävät täysin vaivattomasti.

Miten Synttärit Savoniassa–palvelu voidaan muokata asiakkaan tarpeiden mukaan joustavasti. Savonian tapahtumapalvelut voi tarjota asiakkalle täysin valmiin juhlapaketin tai vaihtoehtoisesti esimerkiksi vain juhlatilan jos asiakas niin haluaa. Lähtökohtaisesti asiakkaalle tarjotaan kuitenkin Disco-synttärit Savoniassa -palvelua, jotta voidaan maksimoida asiakkaan palvelusta saama hyöty. Asiakas tutustuu palveluun ja ottaa yhteyttä palveluntuottajaan, lähettää mahdolliset kutsut juhlavieraille ja maksaa palvelun, jonka jälkeen Savonian Tapahtumapalvelut hoitaa juhlien järjestämisen sovitusti alusta loppuun.

Mitä Savonian tapahtumapalvelut tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden järjestää lasten syntymäpäiväjuhlat Savonian tiloissa. Asiakkaalle suositellaan kaiken kattavaa juhlapakettia, joka sisältää juhlatilan, teemaan sopivan somistuksen, juhlatarjoilut, ohjatut pelit ja leikit sekä mahdolliset palkinnot. Palvelutuotteen nimi, Disco – synttärit Savoniassa, viittaa discoteemaan, joka on vahvasti läsnä niin somistuksessa, kuin ohjelmassakin.

4.2 Toimintaympäristö ja kilpailutilanne

Liikeidean kehittämistä ja lanseerausta ennen tehdään lähtökohta-analyysit, joiden avulla voidaan selvittää toimintaympäristön nykytilanne. Lähtökohta-analyysit voidaan jakaa kolmeen osaan, jotka ovat ympäristöanalyysit, kilpailija-analyysit ja markkina-analyysit. Ympäristöanalyysien tavoitteena on kartoittaa millainen yritysympäristö on tällä hetkellä, ja ennakoida toimintaympäristön vaikutusta liiketoimintaan tulevaisuudessa. Kilpailu- ja kilpailija-analyysin tarkoituksena on tunnistaa samalla toimialalla ja samalla markkina-alueella toimivat yritykset, eli kilpailijat. Kilpailija-analyysillä selvitetään tavanomaisesti kilpailevien yritysten määrä ja niiden tarjoamat palvelut tai tuotteet, kyseisten yritysten keskeisimmät kilpailukeinot, vahvuudet ja mahdolliset heikkoudet. Markkina-alanyysia puolestaan käytetään yrityksen menestystekijöiden selvittämiseen. Oleellisinta markkina-analyysissä on tarkastella potentiaalisia asiakkaita ja heidän ostokäyttäytymistään. (Raatikainen 2008, 61-65.)

Savonian Tapahtumapalvelut toimii Savonia ammattikorkeakoulun yhteydessä Kuopiossa. Kuopio on väkiluvultaan Suomen yhdeksänneksi suurin kaupunki, joka tavoittelee jatkuvasti asukasmäärän kasvattamista (Kuopio 2018). Kuopiossa asuu paljon lapsiperheitä; vuonna 2015 kaupungin asukkaista 14 708 oli alle 12-vuotiaita ja määrän odotetaan kasvavan tasaisesti vuosittain (Kuopion kaupunki 2015).

Kuopiossa toimii tällä hetkellä jo useampi yritys, joka tarjoaa lasten syntymäpäiväjuhlien järjestämistä kodin ulkopuolella, mutta myös kysyntä on lisääntynyt tasaisesti viimevuosina ja jatkaa kasvuaan (Savon Sanomat 2017). Syntymäpäiväpakettien sisältö vaihtelee jonkin verran palveluntarjoajien välillä, mutta paketti sisältää useimmiten juhlatilan, ohjelman, palvelusta riippuen ohjaajan sekä juhlatarjoilut asiakkaan valinnan mukaan. Lasten syntymäpäiväjuhlat halutaan yhä useammin järjestää kodin ulkopuolella, sillä silloin vanhemmat säästyvät juhlien aiheuttamalta vaivalta, kun ei tarvitse itse esimerkiksi somistaa ja siivota juhlia varten tai keksiä ja toteuttaa ohjelmaa vieraille. Etenkin silloin kun juhliin kutsutaan paljon vieraita, esimerkiksi kokonainen esikouluryhmä, voi olla huomattavasti järkevämpi vaihtoehto järjestää juhlat kodin ulkopuolella. (Savon Sanomat 2017.)

Seuraavassa taulukossa on kuvattu merkittävimmät lasten syntymäpäiväjuhlia toteuttavat yritykset Kuopiossa. Taulukossa kuvataan lyhyesti yrityksen tarjoama palvelu, palveluun kuuluvan juhlatarjoilun sisältö, hintataso ja juhlan kesto. Yritykset tarjoavat jonkin verran toisistaan poikkeavia palveluita ja samankin yrityksen sisäiset palvelupakettien vaihtelevat sisällöt vaikuttavat hintaan. Jotta luvut olisivat vertailukelpoisia, hintataso on laskettu 10 osallistujan mukaan, sisältäen sekä juhlatilan ja ohjelman, että tarjoilut.

	Kuvaus	**Juhlatarjoilut**	**Hintataso**	**Kesto**
Jenga-Jengala	Ohjattua juhlintaa, pelejä ja leikkejä 10 juhlavieraalle ja kahdelle valvovalle aikuiselle (Jenga Jengala).	Vohvelikakku, näppipalat, sipsiä, popcornia, karkkia, keksiä ja juomat	alk. 320 €	1,5h
Rauhalahti	Rauhalahdessa voidaan järjestää kylpyläsynttärit tai karaokesynttärit. Kylpyläsynttäreillä alle 10-vuotiaiden seurassa on oltava huoltaja mukana.	Lasten Scanburger-ateria tai pizza, juoma ja koristeellinen jäätelöannos.	160-210 €	Kylpyläsynttäreissä ei aikarajaa. Karaoke 1h
Gamecenter	Lasersynttärit tai tarrapallosynttärit voidaan järjestää vaikuttavassa peliympäristössä.	Sisältöä ei ole kerrottu verkkosivustolla.	199-250 €	1,5h
HopLop	Juhlia vietetään sisäleikkipuistossa vapaasti leikkien ja ruokaillaan valitun teeman mukaisessa yksityishuoneessa. Palvelu ostetaan verkkokaupasta, jossa voi vaikuttaa sisältöön ja hintaan.	Asiakas voi valita mieluisen tarjoiluparekin. Esimerkki: popcornia, vihannestikkuja, miniburgereita, keksejä, mehua, hedelmiä, vaahtokarkkeja ja jäätelökakku.	309 €	

TAULUKKO 1. Kilpailijat. (muokattu lähteistä Jenga-Jengala 2018; Rauhalahti; Gamecenter; Hoplop 2018).

Jenga-Jengala on Kuopion seudulla toimiva etenkin lastenjuhliin keskittynyt juhlapalveluyritys. Yritys tarjoaa erilaisia juhlapaketteja, joiden hintataso vaihtelee sisällön mukaan. Edullisemmat ohjelmapaketit ovat asiakkaan kotona toteutetavia joko pelkän ohjelman, tai ohjelman sekä tarjoilun kattavia palveluja. Taulukkoon on kuitenkin valittu palvelu, joka sisältää ohjelman, tarjoilut sekä juhlatilan kymmenelle osallistujalle. Teemajuhlista peritään 30 euron suuruinen lisämaksu. Muita lisämaksusta järjestettäviä lisäpalveluja ovat muun muassa kasvomaalaus, pinssipaja, korupaja ja valokuvaus. (Jenga Jengala.)

Kylpylähotelli Rauhalahdessa voi järjestää lapselle joko kylpylä- tai karaokesynttärit. Kylpyläsynttäreiden hinta määräytyy osallistujien ja ruokailun mukaan. Pakettiin ei kuulu ohjaajaa tai erityistä syntymäpäiväohjelmaa. Alle 10-vuotiailla lapsilla tulee olla huoltaja mukana, jolloin myös aikuiselta peritään kylpylämaksu. Karaokesynttärit voidaan järjestää kylpylähotellin karaokebaarissa arkipäivisin ennen kello 18:00. (Kylpylähotelli Rauhalahti.)

Kuopion GameCenterissä voi valita lasten syntymäpäiväjuhliin ohjelmaksi lasersodan tai tarrapallosodan. Syntymäpäiväjuhlan kesto on 1,5 tuntia, josta 45 minuuttia on peliaikaa ja loput 45 minuuttia herkutteluaikaa. (Gamecenter.)

HopLop on lähes 20 toimipistettä kattava liikuntaseikkailupuistojen ketju Suomessa. HopLop tarjoaa erilaisia syntymäpäiväjuhlapaketteja, joihin sisältyy aina sisäänpääsyrannekkeet leikkipuistoon. Sisäänpääsyrannekkeiden lisäksi asiakas voi valita haluamansa lisäpalvelut, joita ovat muun muassa juhlatila teeman mukaisilla koristeluilla, erilaiset tarjoilupaketit ja kotiinviemislahjat vieraille. Juhlatila on käytettävissä 1,5 tuntia, mutta sen jälkeen voi jäädä vielä leikkipuistoon. (HopLop 2018.)

Synttärit Savoniassa-palvelu erottuu kilpailijoistaan palvelulla ja ohjatulla toiminnalla. Jenga-Jengala on kilpailijoista ainoa, joka tarjoaa asiakkaan niin halutessa koko juhlan ajaksi ohjaajan. Synttärit Savoniassa-palvelu kattaa aina kaksi ohjaajaa, jotka huolehtivat lasten viihtyvyydestä ja juhlan sujuvasta kulusta alusta loppuun.

4.3 Asiakasryhmien määrittely

Tuotteen tai palvelun suunnittelussa lähtökohtana tulisi olla asiakkaan tarpeeseen tai ongelmaan ratkaisun tarjoaminen ja sen vuoksi palveluntarjoajan on tunnettava asiakasryhmänsä ja niiden tarpeet sekä toiveet. Yrityksen on keskityttävä valitsemaan markkinoilta omalle toiminnalleen sopivimmat asiakasryhmät, jotta palvelu voitaisiin muotoilla vastaamaan mahdollisimman hyvin kysyntään. Ei ole järkevää yrittää palvella kaikkia ihmisiä, sillä kuluttajien tarpeet ja halut ovat niin erilaisia.

Asiakassegmentoinnilla tarkoitetaan asiakkaiden jakamista erilaisiin ryhmiin, jotka ovat sisäisesti samankaltaisia. Segmentoinnin perusteena pidetään asiakkaan ostokäyttäytymistä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Potentiaalisia asiakkaita voidaan profiloida eli asiakaskunta määritetään tietynlaisiin tyyppiasiakkaisiin. Kun segmentoinnin avulla saadaan selvitettyä yrityksen optimaalisin kohderyhmä, voidaan jatkossa esimerkiksi markkinointiviestintä kohdentaa siten, että se vetoaa juuri potentiaalisiin asiakkaisiin (Hesso 2013, 90).

Savonian Tapahtumapalvelut tuottaa erilaisia tapahtumia monipuoliselle asiakaskunnalle, joka koostuu sekä yksityis-, että yritysasiakkaista. Synttärit Savoniassa–palvelun asiakaskohderyhmä on kuitenkin määritetty tarkasti, jotta palvelu voitaisiin optimoida mahdollisimman hyvin kohderyhmän kysyntää vastaavaksi. Synttärit Savoniassa–palvelun ensisijainen kohderyhmä on Kuopion alueella asuvat perheet, joissa on yksi tai useampi 6-12-vuotias lapsi. Kohderyhmä on rajattu Kuopion alueella asuviin perheisiin, koska palvelu toteutetaan Kuopiossa ja pidetään epätodennäköisenä, että ulkopaikkakuntalaiset käyttäisivät Kuopiossa toteutettavaa juhlapalvelua. Rajaamalla kohderyhmä alueellisesti, voidaan markkinointi keskittää tavoittamaan potentiaalisimmat asiakkaat. Palvelupaketin sisältöä suunniteltaessa ja tuottaessa tärkeintä on huomioida lasten tarpeet ja toiveet, mutta ostopäätöksen tekevät kuitenkin lasten vanhemmat.

4.4 Asiakaslupaus

Palveluntarjoaja määrittää asiakas- tai arvolupauksen avulla mitä lisäarvoa juuri tämän palvelun ostaminen tuottaa asiakkaalle ja kuinka palvelu ratkaisee tietyn ongelman tai hyödyttää asiakasta tietyssä tilanteessa (Patel 2014). Asiakaslupausta voidaan käyttää esimerkiksi markkinoinnissa, mutta on huomioitava, että lupaukseen on aina pystyttävä sitoutumaan. Toisaalta asiakaslupaus on myös yrityksen sisäisen viestinnän työkalu ja sitä voidaan pitää myös laadun mittarina. Hyvä asiakaslupaus tavoittaa oikean kohderyhmän ja on selkeä sekä yksinkertainen.

Synttärit Savoniassa-palvelun asiakaslupaus on järjestää hulvattomat syntymäpäiväjuhlat lapsille vaivattomasti. Vanhemmat välttyvät juhlien järjestämisestä aiheutuvalta vaivalta, kun heidän ei tarvitse esimerkiksi siivota ennen tai jälkeen juhlan, hankkia kertakäyttöistä rekvisiittaa juhlien somistukseen, valmistella tarjottavia ja kehittää viihdyttävää ohjelmaa toisinaan isommallekin lapsiryhmälle. Synttärit Savoniassa huolehtii kaikista käytännönjärjestelyistä asiakkaan puolesta.

5 PALVELUN TUOTTEISTAMINEN

5.1 Tuotteistamisprosessi

Tuotteistamiselle on olemassa monta erilaista määritelmää, joista ei voida valita vain yhtä oikeaa. Jari Parantainen määrittelee tuotteistamisen kirjassaan Tuotteistaminen seuraavasti: Tuotteistaminen tarkoittaa sitä työtä, jonka tuloksena asiantuntemus tai osaaminen jalostuu myynti-, markkinointi- ja toimituskelpoiseksi palvelutuotteeksi (Parantainen 2007, 11). Tuotteistamisprosessi koostuu osaprosesseista, joita ovat idean kehittäminen, asiakaskohderyhmän määrittely, tuotteen tai palvelun rakentaminen, tuotekortin tekeminen, hinnoittelu ja lopulta jakelukanavan rakentaminen sekä markkinointi (Raatikainen 2008, 65).

Oleellista tuotteistamisessa on palvelun suunnitteluvaiheen, myynnin menetelmien sekä muiden palvelutuotteen toteuttamisen kannalta oleellisten tietojen dokumentointi kirjalliseen tai sähköiseen muotoon niin, että tarvittaessa toimintaa voi jatkaa ja monistaa näiden pohjatietojen perusteella. Palvelun tuotteistamisessa kyse on asiakkaan ongelman ratkaisusta tai tarpeen tyydyttämisestä ja sen arvo voi olla usein aineeton. Tuotteistettu palvelu on vakiomuotoinen selkeästi hinnoiteltavissa oleva toimenpide, jolla vastataan asiakkaan tarpeisiin. Tuotteistaminen voidaan käsittää toimenpiteinä, jotka tähtäävät palvelu- ja tuoteideoiden kaupallistamiseen ja liiketaloudelliseen kannattavuuteen. Tuotteistamisen tavoitteena on muotoilla markkinoitava ja myytävä palvelu, jonka avulla voidaan parantaa yrityksen tulosta.

Toimivan palvelutuotteen tulisi olla selkeä ja helposti ostettavissa oleva kilpailijoistaan erottuva hyödyke, joka vastaa asiakkaan odotuksiin ja tarpeisiin. Hyvin tuotteistetulla palvelulla on selkeä kohderyhmä ja markkina ja se menee kaupaksi. Huolellisesti dokumentoitu tuotteistamisprosessi mahdollistaa palvelun sujuvan toteutumisen, vaikka palvelua tuottavat henkilöt vaihtuisivat.

5.2 Tuotekortti

Tuotekortti voi olla esimerkiksi taulukko tai tekstitiedosto, jossa kuvataan tuote tai palvelu kattavasti eri näkökulmista. Tuotekortissa kuvataan ydinpalvelu ja siihen liittyvät lisäpalvelut palveluntuottajan sekä asiakkaan näkökulmasta. Tuotekortissa kuvataan liiketoiminnan kannalta tärkeää tietoa, kuten esimerkiksi tuotteen nimi, palvelun kesto, toteutuspaikka, asiakasmäärät, hinta sekä aikataulut ja toimenpidekuvaukset (Tonder 2013. 82-83.) Tuotekortin avulla voidaan määritellä tarvittavia resursseja ja arvioida eri tekijöiden vaikutusta esimerkiksi tuotteen tai palvelun hintaan (Luc Matkailu 2010).

Tässä opinnäytetyössä tuotekortti esitetään Excel taulukkotiedostona (liite 1). Tuotekortti koostuu neljästä osiosta, jotka on jaettu selkeyden vuoksi tiedostossa erillisiin välilehtiin, jotka on otsikoitu seuraavasti: Ohjaajalle, Ohjaajan lisämateriaali, Asiakkaalle ja Hinnoittelu. Ohjaajalle suunnattu osio

sisältää tapahtuman aikataulutuksen, ohjaajien toimintaohjeet ja ohjelman tarkan kuvauksen. Ohjaajan lisämateriaalissa on esitelty vaihtoehtoisia leikkejä ja kilpailuja, joita syntymäpäiväjuhlissa voidaan toteuttaa, jos esimerkiksi suunniteltu ohjelma toteutuu aikataulutettua nopeammin tai jos ohjelmaan halutaan vaihtelua. Asiakkaalle tuotekortissa kuvataan palvelun perustiedot, kuten tuotteen nimi, kesto, kohderyhmä, toteutuspaikka hinta sekä yhteystiedot.

5.3 Hinnoittelu

Yksi tuotteistamisprosessin tärkeimmistä toimenpiteistä on palvelun hinnoittelu. Aineettoman palvelun hinnoittelu saattaa olla joissain tapauksissa hankalaa, mutta hintaa määritettäessä voidaan soveltaa kolmea pääperiaatetta, jotka ovat kustannusperusteinen hinnoittelu, markkina- ja kilpailu- ja asiakasperusteinen hinnoittelu sekä tavoitehinnoittelu. Kustannusperusteisessa hinnoittelussa katetavoite lisätään palvelusta aiheutuviin tuotantokustannuksiin. Kustannusten tarkka laskeminen on hintaa määritellessä tärkeää, sillä tuotantokustannukset asettavat hinnan alarajan, jota ei voida alittaa (Raatikainen 2008, 159). Markkinaperusteisessa hinnoittelussa tarkastellaan kysynnän ja kilpailutekijöiden muodostamaa markkinahintaa. Markkinahintojen keskiarvot antavat suuntaa hinnoittelulle, mutta niitä tarkastellessa on huomioitava palveluiden sisällössä esiintyvät laatu- tai määräerot. Tavoiteperusteinen hinnoittelu määräytyy yrityksen kilpailutilanteen tai palvelun elinkaaren mukaan, pohjautuen tuotekehitys- ja markkinointistrategiaan. Palvelun myyntihinta saatetaan asettaa alkuvaiheessa huomattavan matalaksi, kun halutaan herättää asiakkaiden huomio. (Tonder 2013, 88-90.)

Hintaa voidaan pitää tuotteen tai palvelun arvon mittarina ja halutun mielikuvan muodostajana. Palvelun hinta vaikuttaa markkinoilla tuotteen asemointiin ja on yksi kilpailun peruselementeistä. Asiakkaan näkökulmasta hinnan tulisi olla mahdollisimman selkeästi ymmärrettävä ja helposti vertailtavissa kilpailevien tuotteiden tai palveluiden välillä. (Raatikainen 2008, 156-157.)

Synttärit Savoniassa-palvelun hinnoittelussa on sovellettu kustannusperusteista hinnoittelutapaa. Toimeksiantaja on määrittänyt palvelulle vähintään 20 % katetavoitteen. Palvelulle laskettu hinta koostuu palveluntuottamisesta aiheutuvista kustannuksista, jotka eritellään tuotekortin hinnoitteluosiossa, ja kustannusten päälle lisätystä katetavoitteesta. Tuotekortissa esitetty hinta, 280 euroa, on laskettu 10 hengen palvelupaketille, joka sisältää somistetun juhlatilan, jälkisiivouksen, kaksi ohjaajaa, ohjelman, juhlatarjoilut sekä tapahtuman ohjelmaan kuuluvasta onginnasta saatavan kotiinviemislahjan vieraille. Jos osallistujia on enemmän kuin 10, peritään 10 euron lisämaksu jokaisesta lisäosallistujasta. Suurempien osallistujamäärien tullessa kysymykseen voidaan myös neuvotella hinta tapauskohtaisesti. Markkinahintoja tarkastellessa voidaan todeta Synttärit Savoniassa asettuvan alueella toimiviin kilpailijoihin nähden hintatason keskivaiheille.

5.4 Blueprinttaus

Blueprint–menetelmällä tarkoitetaan tuotantoprosessista muodostuvaa kuvaa, jonka avulla voidaan tunnistaa palvelun keskeisimmät ja kriittiset vaiheet, määritellä työvaiheet sekä ajallinen kesto. Blueprint–menetelmällä erotetaan toisistaan asiakkaalle näkyvä toiminnan taso, sekä asiakkaalle näkymättömät toiminnot. (Tonder 2013) Blueprint–menetelmästä voidaan tunnistaa viisi peruselementtiä jotka ovat käyttäjän toiminnot, front desk asiakaspalvelijan toiminnot, back-office toiminnot, tukiprosessit sekä asiakkaan havaittavissa olevat asiat. Menetelmän avulla voidaan siis jaotella toimintaa niihin osa-alueisiin, jotka välittyvät suoraan asiakkaalle, ja niihin joita asiakas ei varsinaisesti näe tai huomaa, mutta jotka ovat lopputuloksen kannalta kuitenkin oleellisia toimintoja. (Inno-Vointi.)

Synttärit Savoniassa-palvelun blueprint etenee aikajärjestyksessä ja taulukon alimmassa sarakkeessa esitetään aikataulu. Asiakkaalle näkyvä taso ja back-office toiminnot on erotettu toisistaan vihreällä viivalla. Taulukko esitetään kahdessa osassa, jotta se olisi selkeämmin luettavissa. Ensimmäisessä taulukossa keskitytään niihin palveluprosessin osiin, jotka tapahtuvat ennen asiakkaan saapumista juhlapaikkaan.

Toiminta-ympäristö	**Verkkosivut/sähköposti**		**Juhlatila/ Keittiö**	**Juhlatila**
Asiakkaan polku	Asiakas tutustuu palveluun ja esittää mahdollisia lisäkysymyksiä tai toiveita. Asiakas tekee ostopäätöksen			
Palvelukontakti	STP* vastaa tiedusteluihin ja varmistaa kaupan.			
Tuotanto	STP varmistaa saatavuuden haluttuna ajankohtana. Tilavaraus ja opiskelijoiden rekrytointi.	STP tapaa tapahtumaa järjestävät opiskelijat ja perehdyttää heidät ohjeistuksen mukaan.	Tarjoilujen hankinta ja esivalmistus.	Juhlatilan viimeistely. Tarjoilujen esillepano
Tukitoiminto		Somistukseen tarvittavat materihankinnat tehdään.	Tekniikan (äänentoisto ja valot) tarkistus.	
Aika	4-6 viikkoa ennen tapahtumaa	2 viikkoa ennen tapahtumaa	1 päivä ennen tapahtumaa	1 tunti ennen tapahtumaa

* Savonian Tapahtumapalvelusta on käytetty taulukossa lyhennettä STP.

Toiminta-ympäristö	**Sisäänkäynti**	**Käytävät, hissi**	**Juhlatila**	**Ruokailutila**	**Juhlan päättyminen**
Asiakkaan polku	Asiakas saapuu paikalle	Siirtyminen juhlatilaan	Saapuminen juhlatilaan, ohjattuja pelejä ja leikkejä	Ruokailu	Juhlasta poistuminen
Palvelukontakti	Tapahtuman järjestäjät eli ohjaajat ottavat asiakkaat vastaan ja ohjeistavat kuinka toimitaan ulkovaatteiden ja lahjojen kanssa.	Ohjaajat opastavat juhlatilaan siirtymisessä.	Asiakas kokee juhlatilan tunnelman. Ensimmäinen ohjelma, onginta käynnistyy välittömästi	Juhlatarjoilut ovat katettu valmiiksi. Jäätelöbuffetista tilataan mieluisat annokset.	Juhla päätetään ja asiakkaat ohjataan poistumaan tilasta. Huolehditaan asiakkaiden tavarat mukaan ja varmistetaan, että lapset tullaan hakemaan.
Tuotanto	Korttipiste ja musiikkitoivelista valmistellaan odotustilaan.	Varmistetaan, että kaikki ovat paikalla.	Ohjaajat seuraavat aikataulua ja ohjeistusta. Ohjeistukset peleihin ja leikkihin.	Toinen ohjaajista valmistelee jäätelöbufffetin ja tarjoilee annokset. Toinen huolehtii muuten tarjoilusta ja varmistaa erityisruokavaliot.	
Tukitoiminto	Aikaisin saapuneet juhlavieraat ohjataan korttipisteelle ja esittämään musiikkitoive.		Vieraiden musiikkitoiveet huomioidaan	Ohjaajan lisämateriaalissa esiteltyä ohjelmaa voidaan tilanteen mukaan järjestää	
Aika (min)	-10	0	5	60	90

TAULUKKO 2. Blueprint.

6 POHDINTA

Opinnäytetyön tuloksena syntyi käyttöönotettava palvelupaketti. Toimeksiantajan asettamat tavoitteet ja vaatimukset ovat täyttyneet ja toimeksiantaja on kertonut olevansa tyytyväinen tulokseen. Toimeksianto oli alun perin hieman ympäripyöreä, mutta työn edetessä saatiin rajattua työn tavoite tarkasti yhteen tuotteeseen ja se helpotti palvelutuotteen kehittämistä ja dokumentointia. Palvelutuote on dokumentoitu hyvin tarkasti tuotekortin avulla ja jo suunnitteluvaiheessa on varauduttu mahdollisiin muutostarpeisiin ohjaajan lisämateriaalin avulla. Lopullista tuotetta opinnäytetyöntekijä ei päässyt testaamaan opinnäytetyön teon aikana, joten on mahdollista, että esimerkiksi pieniä aikataulullisia muutoksia voidaan joutua tekemään, kun palvelua aletaan tuottaa. Tuote on kuitenkin suunniteltu tutkimuksessa tehtyjen havaintojen pohjalta, joten mahollisiin ongelmakohtiin on osattu varautua ja palvelua voidaan alkaa toteuttaa suunnitellusti vuoden 2019 alusta.

Opinnäytetyöntekijä on sovitusti keskittynyt palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Palvelutuotteen markkinointi ja lanseeraus eivät kuuluneet toimeksiantoon, mutta ne ovat tärkeitä tuotteistamisprosessin osia, joihin kannattaa keskittyä mahdollisissa jatkotutkimuksissa. Opinnäytetyöntekijä on kuitenkin tehnyt palvelusta esitteen, jota voidaan hyödyntää tarvittaessa markkinoinnissa.

Tässä opinnäytetyössä esitetyn palvelutuotteen pohjalta voidaan jatkossa kehittää monipuolisesti juhlapalvelutuotteita Savonian Tapahtumapalveluille. Yksinkertaisimillaan voidaan ideoida uusia teemoja lasten syntymäpäiviin ja käyttää kuitenkin pohjana Discosynttärit Savoniassa-tuotteen aikataulutusta ja valmista hinnoittelua. Toisaalta ohjelmaa muokkaamalla voidaan Discosynttärit Savoniassa-tuotetta muokata myös esimerkikisi vanhemmalle kohderyhmälle sopivaksi.

Opinnäytetyöntekijä on oppinut opinnäytetyöprosessin aikana erityisesti uuden palvelutuotteen suunnittelussa ja tuotteistamisessa huomioitavia asioita. Näiden asioiden lisäksi opinnäytetyön tekeminen päivätyön ohella on vaatinut ajanhallintakyvyn kehittämistä ja stressinsietokykyä.

LÄHTEET

ENTREPRENEUR. How to Start an Event Planning Service. Verkkojulkaisu. [viitattu 2018-06-02] Saatavissa: https://www.entrepreneur.com/article/37892

GAMECENTER. Lasten synttärit Laserpelikeskuksessa. Verkkojulkaisu. [viitattu 2018-11-29] Saatavissa: http://gamecenter.fi/syntt%C3%A4rit/

HESSO, J. 2013. Hyvä liiketoimintasuunnitelma. Vantaa: Hansaprint Oy.

HOPLOP. 2018. Järjestä lasten synttärit: HopLopissa on riemu aina katossa. Verkkojulkaisu. [viitattu 2018-11-29] Saatavissa: https://www.hoplop.fi/lasten-synttarit

INNO-VOINTI. Service Blueprint. Verkkojulkaisu. [viitattu 2018-07-03] Saatavissa: http://www.inno-vointi.fi/fi/tyokaluja/kokeilu/service-blueprint

JENGA JENGALA. Ohjelmalliset synttärit. Verkkojulkaisu. [viitattu 2018-11-23] Saatavissa: http://www.jenga-jengala.fi/ohjelmalliset-synttarit/

JOHANSSON, H. Liikeidea – Opi hyvän liikeidean perusteet 5 minuutissa. Verkkojulkaisu. [viitattu 2018-08-29] Saatavissa: http://www.tuotantotalous.com/liikeidea-tuottava-liikeidea/

KINNUNEN, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Vantaa: WSOY

KUOPIO. 2018. Kuopion rakentaminen, väestö ja työttyömyys. Verkkojulkaisu. [viitattu 2018-09-20] Saatavissa: https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7934495/Tilastotie-dote+xx_2018+v%C3%A4est%C3%B6%2C+asumi-nen%2C+ty%C3%B6tt%C3%B6myys.pdf/549bd6b1-60b6-406c-b8d9-f54bca6db089

KUOPION KAUPUNKI. 2015. Kuopion väestöennuste vuoteen 2030. Verkkojulkaisu. [viitattu 2018-09-20] Saatavissa: https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7505875/Kuo-pion+v%C3%A4est%C3%B6ennuste+vuoteen+2030+ja+alueittainen+v%C3%A4est%C3%B6en-nuste+vuoteen+2025+%282015%29.pdf/7175a763-f9f3-4aa8-b653-264f9ea9745b

KYLPYLÄHOTELLI RAUHALAHTI. Lasten synttärit kylpylässä. Verkkojulkaisu [viitattu 2018-11-22] Saatavissa: https://www.rauhalahti.fi/kylpyla-ja-hoidot/lisapalvelut/lasten-synttarit

LUC MATKAILU. 2010. Tuotekortti. Verkkojulkaisu. [viitattu 2018-10-18] Saatavissa: https://mat-kailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja-/Tuotteistamiseen/Tuotekortti#

MÄÄTTÄLÄ, S., NUUTILA, J. ja SARANPÄÄ T. 2004. Juhlapalvelu – Suunnittele ja toteuta. Porvoo: WSOY

PATEL, N. 2014. How to Write a Great Value Proposition. Verkkojulkaisu. [viitattu 2018-11-01] Saatavissa: https://www.quicksprout.com/2014/12/03/how-to-write-a-great-value-proposition/

RAATIKAINEN, L. 2008. Tavoitteellinen markkinointi. Helsinki: Edita Prima Oy.

RAJATON. 2015. Tutkija ABC. Verkkojulkaisu. [viitattu 2018-09-12] Saatavissa: https://rajatontatie-dekasvatusta.wordpress.com/tutkijan-abc/

SAUKKONEN, p. Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot. Verkkojulkaisu. [viitattu 2018-12-01] Saatavissa: http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/Tutkimusmenetelmat.html

SEARCY, T. 2012. Great Companies Start With Why. Verkkojulkaisu. [viitattu 2018-08-21] Saatavissa: https://www.inc.com/tom-searcy/great-companies-start-with-why.html

TONDER, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi – Matkailupalvelujen tuotteistaminen. Vantaa: Restamark Oy

VILKKA, H. 2007. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Tammi

LIITE 1. TUOTEKORTTI (ASIAKKAALLE)

TUOTEKORTTI	
Tuottaja:	Savonian Tapahtumapalvelut
Tuote:	Disco -Synttärit Savoniassa
Kesto:	1,5 - 2 tuntia
Paikka:	Savonian toimitilat, Kuopio
Kohderyhmä:	6-12 -vuotiaat lapset
Toteutuskausi:	14.1-31.5, 2.9-20.12
Suositeltu hlö määrä/min	10
Suositeltu hlö määrä/max	20
Hinta:	280€/10 osallistujaa
Varaukset:	tiina.kuosmanen@savonia.fi

Myyntiteksti:
Hulvattomat Disco-synttärit vaivattomasti! Disco-synttärit Savoniassa on viimeistelty synttäripaketti, joka sisältää kaiken tarvittavan juhlatilasta ohjelmaan ja tarjoiluihin.

LIITE 2. HINNOITTELU JA KUSTANNUSLASKELMA

	€	%
Myyntihinta	280	124
- Alv	54,19	24
Liikevaihto	225,81	100
- Muuttuvat kulut	92,14	41
Myyntikate	133,66	59
- Henkilöstökulut	75	33
Palkkakate	58,66	26
- Kiinteät kulut	10	4
Käyttökate	48,66	22

Muuttuvat kulut sisältää tilavuokran, tarjoilukustannukset, somisteet ja muut tarvikkeet.

Ruokatuotteet	**Määrä**	**Hinta**
Sipsi	2x300g	3,38
Popcorn	200g	1,9
Vihannekset	1kg	1,05
Hedelmät	1kg	4,49
Karkki	600g	4,71
Jäätelö, 3 eri makua	3l	8,18
Strösselit, 2 eri maku	300g	2,58
Mehutiiviste	0,5l	1,79
Kastike, 2 eri makua	400g	4,3
Lakupatukka	10 kpl	2,4
yhteensä (sis. alv 14)		34,78
yhtensä (veroton)		29,91

Hinnat laskettu https://www.foodie.fi/ hintatietojen mukaan

Kertakäyttöiset koristeet ja tarvikkeet	
Musta pöytäliina	3,45
Kiiltävä serpentiini	1,02
Valotikku 40 kpl	5,96
Kertakäyttöastiat 10 hlö	5
yhteensä (sis. alv 24%)	15,43
yhteensä (veroton)	11,73

Uudelleenkäytettävät koristeet ja tarvikkeet	
Lameeverho oveen	7,9
Disco -koristenauha	2,58
Roikkuvat spiraalikoristeet 4 kpl	3,09
Ilmapallo 100 kpl	8,99
Discopallosetti (Valo, värikiekko ja discopallo)	49,9
yhteensä (sis. alv 24%)	72,46
yhteensä (veroton)	55,07

Lasketaan, että uudelleenkäytettäviä koristeita ja tarvikkeita voidaan käyttää 10 kertaa, jolloin niistä aiheutuvat kustannukset yhtä tapahtumaa kohti ovat 5,5€.

LIITE 3. TUOTEKORTTI (OHJAAJALLE)

Aikataulutus ja ohjaajien tehtävät			
Tehtävät	**Aika**	**Kuvaus**	**Kesto**
Juhlatilan somistus	**16:00**	Juhlatila viritetään discotunnelmaan. Jos tilassa on pöytiä ja tuoleja, siirretään ne joko sivuun tai pois tilasta. Discovalo ja -pallo asetetaan paikalleen. Koristenauha seinälle ja spriraalikoristeet roikkumaan. Ongintapisteelle viedään onki ja toiselle puolelle palkinnot valmiiksi. Ilmapalloja täytetään 10-15 kpl. Lameeverho juhlatilan sisäänkäyntiin.	25 min
Tarjoilujen esillepano	**16:25**	Ruokailutilan pöydälle laitetaan musta pöytäliina, jonka päälle asetellaan serpentiiniä. Tarjoilut: Karkkibuffet, sipsit, popcornit, kurkku- ja porkkanatikut, dippi, jäätelöbuffet, mehu. Jäätelö ja dipit on säilytettävä asianmukaisesti kylmässä, muut voidaan laittaa tässä vaiheessa jo valmiiksi. Jäätelöbuffetin kastikkeet ja koristeet laitetaan valmiiksi sivupöydälle.	25 min
Vastaanotto	**16:50**	Asiakaat vastaanotetaan ulko-ovella. Heitä ohjeistetaan jättämään ulkovaatteet niille määrättyyn paikkaan. Odotustilassa juhlavieraita kehotetaan piirtämään tai kirjoittamaan terveiset syntymäpäiväsankarille A3 -kokoiselle värilliselle pahviarkille, josta tulee yhteinen syntymäpäiväkortti. Pahviarkki ja värikynät asetetaan valmiiksi odotustilaan. Korttipisteen viereen musiikkitoivelista, johon juhlavieraat saavat laittaa kappaletoiveen.	10-15 min
Juhlatilaan siirtyminen	**17:00**	Ohjaaja kerää mahdolliset vieraiden tuomat lahjat esimerkiksi isokokoiseen kestokassiin ja huolehtii niiden kuljettamisesta juhlatilaan.	
Onginta	**17:05**	Lapset asettuvat jonoon ja kukin saa vuorollaan heittää ongen sermin yli. Sermin toisella puolella oleva ohjaaja laittaa ongintapalkinnon ongesta roikkuvaan ämpäriin ja nykii kun on valmis. Ongintapalkintona 2 valotikkua ja laku- tai suklaapatukka.	10 min
Vapaata leikkiä ja tanssia	**17:15**	Vapaata tanssia tai leikkiä ja onginnasta saaduilla valotikuilla leikkimistä	10 min
Limbokilpailu	**17:25**	Kaksi ohjaajaa pitää limbokeppiä tai narua (onginnan "ongen" varsi tai hyppynaru käy tähän) aluksi noin lasten päänkorkeudella. Jokainen osallistuja vuorollaan alittaa esteen taivuttamalla itseään taaksepäin. Esteen korkeutta lasketaan jokaisella kierroksella ja voittaja on se, joka onnistuu alittamaan kaikista matalimman esteen.	10 min
Lahjojen avaaminen	**17:35**	Lahjat avataan teemaan sopivalla musiikkileikillä. Lapset asettuvat rinkiin istumaan niin, että jokaisella on yksi lahjapaketti käsissään. Ohjaaja laittaa musiikin soimaan hetkeksi kerrallaan ja lapset kierrättävät lahjoja ringissä aina musiikin soidessa. Ohjaaja tauottaa musiikkia n. 10-25 sekunnin välein ja syntymäpäiväsankari saa avata sen paketin, joka hänellä on tauon aikana hallussaan. Toistetaan niin kauan, kunnes kaikki paketit on avattu. Jos juhliin ei ole tuotu lahjoja, voidaan tässä vaiheessa leikkiä tuolileikkiä (ohjeet ohjaajan lisämateriaaleissa).	10min
Vapaata tai ohjattu leikki	**17:45**	Tässä vaiheessa juhlia ohjaaja arvioi tilanteen mukaan jatketaanko ohjattuja leikkejä, vai haluavatko lapset leikkiä omia leikkejä esimerkiksi lahjojen kanssa tai tanssia diskossa.	15 min

Siirtyminen ruokailutilaan	**18:00**	Ohjataan juhlavieraat ruokailutilaan.	3-5 min
Ruokailu	**18:05**	Yksi ohjaaja ottaa jäätelöt pakastimesta ja vie ne jäätelöbuffetille varattuun pöytään, jossa on jo tarjoiluastiat, kastikkeet ja koristeet. Toinen ohjaaja opastaa juhlavieraita muodostamaan jonon. Jokainen vieras saa vuorollaan asioida jäätelöbuffetissa ja valita mieleisensä jäätelön ja kastikkeen sekä strösselin tai muun koristeen. Vieraita ohjeistetaan siirtymään jäätelön kanssa ruokapöytään, jossa muut tarjoilut ovat myös esillä. Tässä vaiheessa on tärkeää huomioida mahdolliset allergiat.	
Tarvittaessa peli	**18:20**	Jos ruokailu on kesken, ei tässä vaiheessa ole välttämätöntä enää olla ohjattua ohjelmaa, mutta jos vaikuttaa siltä, että vieraat kaipaavat tekemistä, voidaan tässä vaiheessa siirtyä ruokailutilan viereiselle käytävälle pelaamaan peili -peliä. Yksi osallistujista on peili ja menee käytävän päähän selkä muihin päin ja muut ovat mahdollisimman kaukana. Muut saavat liikkua silloin kun peili on kääntynyt heistä pois päin, mutta jos peili näkee jonkun liikkuvan, palaa liikkuja lähtöviivalle.	10 min
Juhlan päättyminen	**18:30**	Ohjaaja kertoo, että syntymäpäiväjuhla on nyt päättynyt. Vieraat ohjataan pukemaan ulkovaatteet ja siirtymään ulko-ovelle, josta vanhemmat tulevat hakemaan lapsensa. Varmistetaan vielä, että kaikki ovat ottaneet omat tavaransa mukaan.	5-15 min
Tilojen siivoaminen		Ohjaajat voivat siirtyä siivoamaan juhlatilaa asiakkaiden poistuttua.	

LIITE 4. TUOTEKORTTI (LISÄMATERIAALIA OHJAAJALLE)

Leikki/Peli	**Valmistelut**	**Kuvaus**
Tuolileikki	Aseta tuoleja rinkiin siten, että istuinosa on ulospäin. Tuoleja tarvitaan aluksi yksi vähemmän kuin leikkiin osallistujia. Valitse sopiva musiikki ja tarkista, että äänentoisto toimii.	Ohjaaja laittaa musiikin soimaan n. 10-20 sekunniksi kerrallaan. Aina musiikin soidessa osallistujat kiertävät tuolirinkiä ja musiikin pysähtyessä yrittävät istua vapaalle tuolille. Se joka ei ehdi saamaan tuolia tippuu kierroksella pois leikistä. Joka kierroksella vähennetään yksi tuoli ringistä.
Pantomiimi	Valmistele pantomiimin aihekortit. Aiheet voidaan esittää kirjoitettuna tai tarvittaessa kuvina. Aiheet voivat olla esimerkiksi eläimiä.	Osallistujat jaetaan esimerkiksi neljän hengen joukkueisiin. Kukin saa vuorollaan aihekortin. Tarkoituksena on esittää aihekortissa kerrottu sana eleiden ja liikkeiden avulla, sanomatta mitään ääneen. Muut osallistujat yrittävät arvata mitä esitetään. (Yhteishyvä.)
Musavisa	Ennakkoon valitaan 10 musiikkikappaletta, jotka sopivat kohdeyleisölle ja juhlan teemaan.	Osallistujat voidaan jakaa aluksi pareihin tai pieniin ryhmiin. Jokaiselle ryhmälle jaetaan kynä ja paperi, johon vastaukset kirjoitetaan. Ohjaaja soittaa jokaista kappaletta 10-20 sekunnin ajan. Osallistujat kirjoittavat vastauspaperiin kappaleen nimen ja esittäjän. Lopuksi vastauspaperit vaihdetaan osallistujien kesken ja tarkistetaan vastaukset yhdessä. (Juhlapelit.net.) Huom. Osallistuminen vaatii kirjoitustaitoa.
Ilmapalloviesti	Jokaiselle joukkueelle varataan ilmapallo. Kannattaa varautua muutamalla ylimääräisellä ilmapallolla. Juhlatilaan merkitään viestin aloitus- ja maaliviiva esimerkiksi maalarinteipillä.	Jaetaan osallistujat 4-6 hengen joukkueisiin. Joukkueet asettuvat lähtöviivalle ja ensimmäiselle annetaan ilmapallo. Tarkoituksena on kuljettaa ilmapallo jalkojen välissä maaliviivalle, josta pallon saa kuljettaa vapaalla tyylillä takaisin lähtöviivalle, jossa seuraava odottaa vuoroaan. Toistetaan niin kauan kunnes kaikki joukkueen jäsenet ovat suorittaneet oman vuoronsa. Jos pallo putoaa matkalla, on palattava lähtöviivalle. (Juhlapelit.net.)
Popcornihippa	Ei vaadi esivalmisteluja.	Yksi osallistujista valitaan popcorniksi. Muut ovat maissinjyviä. Kaikki liikkuvat pomppimalla. Popcorni yrittää saada maissinjyviä kiinni, ja aina kun maissinjyvä on saatu kiinni, ottaa hän popcornia hartioista kiinni ja jatketaan leikkiä. Leikki loppuu kun kaikki ovat popcorneja. (Leikkipankki.)

LIITE 5. ESITE