

KOKOUS- JA JUHLAPALVELU MARTAN SALITOIMINTOJEN KEHITTÄMINEN

Pinja Ihalainen
Heidi Joutsen

Opinnäytetyö
Helmikuu 2012

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala





Tekijä(t) IHALAINEN, Pinja JOUTSEN, Heidi	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 13.2.2012
	Sivumäärä 188	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi KOKOUS- JA JUHLAPALVELU MARTAN SALITOIMINTOJEN KEHITTÄMINEN		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) AHO, Kimmo		
Toimeksiantaja(t) Keski-Suomen Martat ry		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia Keski-Suomen Martat ry:n Kokous- ja juhlapalvelu Martalle perehdytyskansio sekä kehittää salitoimintoja. Martat siirtyivät kesällä 2010 uusiin tiloihin Yliopistonkadulle ja tarvitsivat apua toiminnan käyntiin saattamisessa.</p> <p>Perehdytyskansio luotiin avuksi Kokous- ja juhlapalvelu Martan salin työntekijöille. Kansioon sisällytettiin perustietoja Keski-Suomen Martat ry:stä ja sen toiminnasta. Lisäksi kansioon koottiin tietoa kattamisesta ja tarjoilusta sekä muista tilaisuuksien järjestämiseen liittyvistä toiminnoista. Kokous- ja juhlapalvelu Martan salitoimintojen tueksi hankittiin siivous-, pesula- ja kukkapalvelut. Astiavarastoon tilattiin hylly ja lasilokerikkoja, jotta astiat ja muu välineistö saatiin järjestykseen.</p> <p>Opinnäytetyön osana tehtiin ryhmähaastattelut Marttakeskuksen henkilökunnalle ja erälle opiskelijaryhmälle. Haastattelujen avulla saatiin mielipiteitä perehdytyskansion toimivuudesta. Saatujen tulosten perusteella perehdytyskansiota pidettiin onnistuneena, kunhan sitä päivitettäisiin ja tiivistettäisiin tulevaisuudessa.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena Kokous- ja juhlapalvelu Martta sai käyttöönsä toimivat säilytystilat ja kattavan perehdytyskansion, josta hyötyvät niin uudet kuin vanhatkin työntekijät. Kansio löytyy paperiversiona Marttakeskukselta. Lisäksi se on tallennettu Kokous- ja juhlapalvelun tietokoneelle mahdollisen päivittämisen helpottamiseksi.</p>		
Avainsanat (asiasanat) perehdyttäminen, perehdytyskansio		
Muut tiedot Liitteenä perehdytyskansio, 150 sivua		



Author(s) IHALAINEN, Pinja JOUTSEN, Heidi	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 13.2.2012
	Pages 188	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title DEVELOPING THE DINING-ROOM OPERATIONS IN MARTTA MEETING AND BANQUET CATERING SERVICES		
Degree Programme Degree Programme in Services Management		
Tutor(s) AHO, Kimmo		
Assigned by Keski-Suomen Martat Registered Association		
Abstract <p>The aim of the Bachelor's Thesis was to devise an orientation portfolio and develop the dining-room operations for Martta Meeting and Banquet Catering Services, which is part of Keski-Suomen Martat Registered Association. Keski-Suomen Martat moved into the new facilities in Yliopistonkatu in the summer of 2010 and they needed help to start up the dining-room operations.</p> <p>The orientation portfolio was devised to help the dining-room workers of Martta Meeting and Banquet Catering Services. The basic facts about Keski-Suomen Martat Registered Association and their operations were included in the portfolio. Also the knowledge of setting the table and serving, as well as other operations related to the organizing of gatherings were included in the portfolio. In addition, cleaning, dry-cleaning and flower services were provided to support the dining-room operations of Martta Meeting and Banquet Catering Services. The dish storage spaces were arranged to be practical by acquiring necessary storage equipment.</p> <p>Group interviews of the staff of Marttakeskus and of a study group were conducted as part of the Bachelor's Thesis. With the help of the interviews the authors obtained opinions on practicality of the orientation portfolio. The orientation portfolio was considered a success but it would require updating and condensing in the future.</p> <p>As a result of the Bachelor's Thesis Martta Meeting and Banquet Catering Services received functional storage spaces and a comprehensive orientation portfolio that will benefit both new and experienced workers. The paper version of the portfolio can be found in Marttakeskus and it is also saved in the Martta Meeting and Banquet Catering Services computer in order to simplify a possible updating.</p>		
Keywords orientation, orientation portfolio		
Miscellaneous Orientation portfolio as an enclosure, 150 pages		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	3
2 TOIMEKSIANTAJA.....	4
2.1 Martat.....	4
2.2 Keski-Suomen Martat ry.....	5
3 TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN	7
3.1 Perehdyttämisen tarkoitus ja hyödyt	7
3.2 Perehdyttäjä, kohderyhmät ja työvälineet	8
3.3 Perehdyttämiseen liittyvät lait.....	10
3.4 Perehdyttämisen haasteet.....	11
3.5 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi	12
4 SALITOIMINTOJEN KEHITTÄMINEN	13
4.1 Tehtävät ja aikataulutus	13
4.2 Hankkeen toteutus	13
4.3 Kuvia lopputuloksesta	17
5 PEREHDYTYSKANSIO.....	25
5.1 Perehdytyskansion toteutus	25
5.2 Perehdytyskansion toimivuuden mittaaminen	28
5.3 Ryhmähaastattelujen tulokset ja tulkinta	29
6 POHDINTA.....	31

LÄHTEET	36
LIITTEET	38
Liite 1. Haastattelurunko	38
Liite 2. Perehdytyskansio	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
KUVIOT	
KUVIO 1. Eteistilan kaaos alkutilanteessa	14
KUVIO 2. Astiavaraston järjestelyä	18
KUVIO 3. Siistitty eteisaula	19
KUVIO 4. Lasit järjestyksessä nimilappuineen	20
KUVIO 5. Astiavaraston järjestys nimilappuja vaille valmiina	21
KUVIO 6. Astiastot siistissä järjestyksessä nimilappujen kera	22
KUVIO 7. Maljakot salin kaapissa	22
KUVIO 8. Siistityllä ylätasanteella on helpompi liikkua	23
KUVIO 9. Viinikaappi	23
KUVIO 10. Nimikoidut aterinlaatikostot	24
KUVIO 11. Astiavuokrauksen aterimet säilytyslaatikoissa	24

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme on jaettu kahteen osaan. Ensimmäinen on opinnäytetyöraportti, joka käsittelee työhöme liittyvää teoriaa sekä raportoi, kuinka hoidimme Keski-Suomen Martat ry:n kokous- ja juhlapalveluiden salitoimintojen kehittämisen. Termillä salitoiminnot viittaamme raportissa kaikkiin salityöskentelyyn liittyviin osa-alueisiin astioiden säilytyksestä siivouspalveluihin. Toinen osa opinnäytetyöstämme on varsinainen perehdytyskansio (Liite 2). Opinnäytetyömme on laadultaan toiminnallinen, sillä sen tuotoksena syntyi konkreettinen tuote ja käytännön toimintaa.

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli laatia toimeksiantajallemme Keski-Suomen Martat ry:n Kokous- ja juhlapalvelu Martalle perehdytyskansio, raportoida kansion tekemisprosessia sekä sitä, kuinka hoidimme käytännön toimia alkuun Kokous- ja juhlapalvelu Martan salipuolella. Opinnäytetyön teoriaosassa käsittelemme perehdyttämistä, sen tarkoitusta ja toimivaa toteuttamista. Lisäksi analysoimme opinnäytetyön osana toteuttamiamme haastatteluja, joilla kartoitettiin perehdytyskansion toimivuutta. Opinnäytetyöstämme hyötyvät Keski-Suomen Martat sekä opiskelijat ja muut uudet työntekijät, jotka suorittavat harjoitteluja tai työtehtäviä Kokous- ja juhlapalvelu Martassa.

Saimme opinnäytetyömme aiheen ruokatuotannon lehtori Mika Sachselta. Keski-Suomen Marttojen toimipiste oli muuttanut heinäkuussa 2010 uusiin tiloihin Yliopistonkadulle. Kokous- ja juhlapalvelujen kysynnän kasvaessa ja tilojen muutosten myötä tarvittiin lisähenkilökuntaa, jota pyrittiin ensisijaisesti saamaan Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijoista, jotka suorittivat opintojaksoja ja harjoitteluja. Meidän tehtäväksemme tuli laatia mahdollisimman pian Kokous- ja juhlapalvelu Martan salipuolelle jonkinlainen perehdytyskansio, jonka avulla uudet työntekijät saisivat vinkkejä erilaisten tilaisuuksien järjestämisestä ja tavoista toimia. Lisäksi pääsisimme kartoittamaan, mitä kannattavaan toimintaan kuuluvia seikkoja toiminnassa tulisi ottaa huomioon esimerkiksi välineistön suhteen, jotta toiminta olisi sujuvaa

Opinnäytetyömme tavoitteena oli laatia toimeksiantajallemme Keski-Suomen Marttojen Kokous- ja juhlapalvelu Martan salitoimintoihin perehdytys- ja opiskelijajohtamismateriaalia perehdytyskansion muodossa sekä saada salin toiminta hyvin käyntiin. Kansion avulla perehdytettävä pääsee tutustumaan yrityksen toimintaan ja salitoimintoihin yleensäkin. Kansio on erityisen hyvä apuväline tilanteissa, joissa perehdytykseen ei voida käyttää paljon aikaa tai jos henkilö on yksin järjestämässä esimerkiksi iltatilaisuutta Marttalassa. Näin olen kansio toimii tukena, ja siitä on helppo tarkistaa vaikkapa oikeaoppiseen kattamiseen liittyviä seikkoja. Tarkoituksenamme oli laatia perehdytyskansio toimeksiantajan toiveiden, omien kokemustemme sekä sen hetkisen tiedon ja perehdyttämiseen liittyvän teorian pohjalta. Kansio oli tarkoitus toteuttaa melko tiukalla aikataululla, jotta se palvelisi toimeksiantajan toiveita heti alusta alkaen ja toisi kaivatun avun.

Kansion laatimisen lisäksi tarkoituksenamme oli olla mukana apuna käynnistämässä ja kehittämässä Kokous- ja juhlapalvelu Martan salitoimintoja. Käytännössä tämä tarkoitti toiminnan organisoimista, siivous-, pesula- ja kukkapalvelujen hankkimista, säilytystilojen siivousta ja inventaarion tekemistä, astiavuokrauksen organisoimista sekä juhlien järjestelyä käytännössä. Opinnäytetyöraportissa kuvaamme sekä perehdytyskansion tekemisprosessia että tekemäämme käytännön työtä. Omien kokemustemme lisäksi käytimme aiheeseen liittyvää teoriaa.

2 TOIMEKSIANTAJA

2.1 Martat

Marttaliitto on Lucina Hagmanin vuonna 1899 perustama suomalainen järjestö, joka on alkuperäiseltä nimeltään Sivistystä kodeille. Järjestön rakenteessa alimpana ovat paikalliset marttayhdistykset ja toimintaryhmät, joihin jäsenet kuuluvat. Marttayhdistykset kuuluvat maakunnallisiin marttapiiriliittoihin, ja Marttaliitto ry on valtakunnallinen keskusjärjestö. Aikaisemmin marttojen toiminta on keskittynyt maaseudulle, mutta nykypäivänä se on laajentunut kau-

punkeihin. Järjestö julkaisee Martat-lehteä. Marttaliiton jäseniä eli Marttoja on yhteensä noin 50 000. Marttayhdistykset ottavat nykyisin myös miesjäseniä, ja heistä käytetään nimitystä Martti tai Matti. (Marttajärjestö 2010.)

Martat on kotitalousneuvontajärjestö, jonka tarkoituksena on edistää kotien ja perheiden hyvinvointia erilaisin keinoin. Marttojen jäsenet toimivat asuinalueensa yhdistyksissä ja pääsevät itse vaikuttamaan toiminnan sisältöön. Kukin yhdistys suunnittelee ohjelmansa jäsenten toiveiden ja tarpeiden mukaan ottaen huomioon järjestön perustarkoituksen ja vuoden teemat. Marttajärjestön toimintaan on mahdollista päästä mukaan liittymällä marttayhdistykseen. (Marttajärjestö 2010.)

Marttajärjestön toiminta-alueita ovat ruoka ja ravitseminen, kodin talous- ja kulluttaja-asiat, kotipuutarha ja ympäristö, kansainvälinen toiminta, järjestö- ja yhdistystoiminta sekä Martta-illat ja -retket. Kansalaisjärjestönä Marttajärjestö haluaa edistää kotien ja perheiden hyvinvointia ja kotitalouden arvostusta. Marttajärjestön arvoja ovat suomalaisuus ja kansainvälisyys, kotien hyvinvointi, yhteisöllisyys ja avoimuus sekä luotettavuus. Suomalaisuuden ja kansainvälisyyden myötä kunnioitetaan kotimaata ja sen perinteitä, arvostetaan kotimaisuutta, hyväksytään ihmisten erilaisuus ja koetaan globaalista vastuuntuntoa. Kotien hyvinvoinnin kannalta vaalitaan taitoja selvittää arjesta rajallisilla resursseilla, arvostetaan kädentaitoja, säästäväisyyttä ja kestävästä kehityksestä, kannetaan sosiaalista vastuuta, arvostetaan ja edistetään hyviä tapoja sekä vaalitaan kulttuuria ja hyviä ihmissuhteita. Yhteisöllisyyden ja avoimuuden myötä toimitaan ystävällisessä hengessä ja uskotaan ihmisten voimavaroihin ja haluun kehittyä niin tiedollisesti kuin taidollisestikin, arvostetaan yhdessä tekemistä ja oppimista sekä harjoitetaan avointa järjestötoimintaa ja yhteiskunnallista vaikuttamista. Luotettavuus palveluihin pysyy, kun toiminta on rehellistä, vastuuntuntoista ja ammattitaitoista. (Marttajärjestö 2010.)

2.2 Keski-Suomen Martat ry

Keski-Suomen Martat ry on perustettu vuonna 1925, ja se on yksi kuudesta toista Marttaliittoon kuuluvista piiristä. Piiriin kuuluu kaiken kaikkiaan 61 yhdistystä ympäri Keski-Suomea. Yhdistyksissä on jäseniä yhteensä noin 2 000.

Keski-Suomen Martat ry:n toimipiste, Marttakeskus, sijaitsee Jyväskylän keskustassa Lyseon lukion viereisessä vihreässä puutalossa, osoitteessa Yliopistonkatu 11. Rakennuksen omistaa Marttaliitto. Rakennus on saneerattu keväällä 2010, ja Martat pääsivät avaamaan uuden toimipisteensä 15.7.2010. Entiset toimitilat olivat osoitteessa Väinönkatu 46. Muuton myötä toiminta muuttui arvostetummaksi ja liiketoiminta parantui, sillä peruskorjatut tilat antoivat talolle uuden raikkaan ilmeen ja paremmat mahdollisuudet monenlaiseen toimintaan.

Keski-Suomen Martat ry muodostuu Juhla- ja kokouspalvelu Martan toiminnasta, tilavuokrauksesta, kotitalousneuvonnasta, erilaisista kursseista, astiavuokrauksesta ja Martta-tuotteiden myynnistä. Tilavuokraus ja kokous- ja juhlapalvelujen tilaaminen sekä astiavuokraus hoidetaan myyntipalvelun kautta. Vuokrattavana alakerrasta ovat 100 hengen tilat eli kaksi 20 hengen salia ja yksi 40 hengen sali sekä opetuskeittiö ruokailutiloihin. Lisäksi toisessa kerroksessa on yhdistystila, joka on tarkoitettu pääasiassa yhdistysten käyttöön, mutta sitä voidaan tarvittaessa vuokrata myös yksityisille. Tilaisuuksiin voi valita seitsemästä erilaisesta menuvaihtoehdosta tai keskustella omista ehdotuksista. Mahdollista on tilata myös leivonnaisia omiin juhliin tuotelistan mukaisesti. Astioita ja muutamia muita keittiövälineitä sekä laitteita on vuokrattavissa tuotelistan mukaisesti. Marttojen neuvontapuhelimen kautta tai käymällä suoraan paikan päällä on mahdollista saada kotitalousneuvontaa kodin erilaisiin pulmiin. Erilaisia kursseja järjestetään toivomusten mukaan yrityksille, yhteisöille ja yksityisille ryhmille. Lisäksi Marttapuodista voi ostaa Martta-tuotteita, kuten leivontaa ja ruoanlaittoa ja muita kodin askareita käsitteleviä kirjoja ja kirjasia sekä muuta aiheeseen liittyvää tavaraa.

Tällä hetkellä Marttakeskuksen tärkeimpiä asiakkaita ovat Jyväskylän kaupunki, lähikunnat ja -sosiaalitoimet, seurakunta sekä yksityiset henkilöt ja perheet ja sekä paikalliset ja muiden paikkakuntien Martat. Kurssien ja juhlapalvelutoiminnan lisäksi uudistunut Marttakeskus houkuttelee paikalle paljon väkeä katselemaan paikkoja ja kuulemaan talon historiasta. Nämä henkilöt ovat tulevaisuudessa myös mahdollisia uusia asiakkaita yritykselle.

3 TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN

3.1 Perehdyttämisen tarkoitus ja hyödyt

Työpaikoilla, itse työssä ja jopa yhteiskunnassa tapahtuu vähän väliä muutoksia, joiden vaikutuksia ei voi olla havaitsematta. Tämän myötä työyhteisöiden henkilöstössä tapahtuu vaihdoksia, kun toimenkuvat muuttuvat joko työntekijöiden vaihtaessa työpaikkaa tai vaatimusten kasvaessa ja työmenetelmien muuttuessa. Määräaikaisten ja tilapäisten määrä on kasvussa, joten työpaikoilla tarvitaan jatkuvaa perehdyttämistä. Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa - sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset. (Kangas 2003, 3–4.) Perehdyttäminen on yksi tärkeimmistä työpaikoilla toteutettavista koulutuksista. Sen merkitykset näkyvät työmotivaatiossa, työn tuloksessa, työturvallisuudessa ja työyhteisön hyvinvoinnissa. (Lepistö 2004, 56.) Työntekijä kannattaa perehdyttää työhön huolellisesti ja samalla kaavalla. Vaikka se tuntuu hyvin työläältä ja aikaa vievältä, myöhemmin siitä on hyötyä, kun perehdytetyt omaavat samat tiedot ja taidot työhön.

Kilpailun kasvaessa yritysten on kehityttävä ja muututtava ollakseen kilpailukykyisiä. Usein työntekijät eivät lämpene uudistuksille ilman vastarintaa, sillä he ovat tottuneita vanhoihin hyviksi havaittuihin tapoihin. Niinpä myös organisaation muutostilanteissa vaaditaan onnistunutta perehdyttämistä. (Dessler 2009, 179.) Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Ne voidaan nähdä investointina, jolla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapa-turmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan.

Perehdytyksen tavoitteena on, että uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi yritykseen. Hänen on myös tiedettävä, mitä häneltä yrityksessä odotetaan niin työn kuin käytöksenkin suhteen (Dessler 2009, 160). Tarkoituksena on tutustuttaa uusi työntekijä työpaikkaan eli koko organisaatioon, työpaikan tapoihin sekä toiminta-ajatukseen. Myös työyhteisöön eli työkavereihin ja sidosryhmiin tutustuttaminen on tärkeää, sillä töitä tehdään yhdessä ja hyvässä työpaikas-

sa on hyvä ilmapiiri, jossa kukaan ei tunne oloaan ulkopuoliseksi (Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä, 2007.) Myös fyysiseen työympäristöön, kuten koneisiin ja laitteisiin, tiloihin ja välineisiin sekä tietenkin sääntöihin perehdyttäminen ovat tärkeässä asemassa. Perehdyttäminen on nykypäivänä laajalaisempaa kuin se oli joitakin vuosia sitten. Ennen perehdytyksessä painotettiin teknisiä taitoja, kun taas nykyään tarvitaan lisäksi yhä enemmän tiimityöskentelytaitoja ja taitoja käyttää erilaisia työkaluja, kuten grafiikkaa ja tietokoneohjelmia (Dessler 2009, 161).

Työtehtävä toimii aina perehdyttämisen ytimenä. Olennaisena osana on myös tehtäväkohtainen työhön opastus. (Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä, 2007.) Perehdytysprosessi luo myös yrityskuvaa. Perehdyttäminen on erityisen tärkeää esimerkiksi yrityksessä, jossa käytetään paljon vaihtuvaa vuokratyövoimaa, joka hyvin usein muodostuu opiskelijoista. Hyvällä perehdytyksellä luodaan yrityksestä hyvää kuvaa. Näin myös taataan, ettei yrityksestä saada vaikkapa opiskelijoiden kautta huonoa kuvaa puutteellisen perehdytyksen takia. (Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä, 2007.) Perehdyttäminen on tärkeää myös siksi, että työntekijä ymmärtää työnkuvansa ja paikkansa yrityksessä, osana suurta kokonaisuutta. Se puolestaan lisää työntekijän motivaatiota ja sitouttaa työntekijän yritykseen.

Olemme huomanneet toimiessamme ravintola-alalla työharjoittelussa ja työntekijöinä, kuinka tärkeää kunnollinen perehdyttäminen on. Useimmiten työskentely ravintola-alalla on kiireistä ja sisältää hyvin paljon yksin toimimista. Jos perehdyttämistä ei suoriteta kunnolla, uusi työntekijä joutuu väistämättä tilanteisiin, joissa hän ei osaa vastata häneltä kysytyihin kysymyksiin tai ei vain muutoin tiedä, kuinka toimia. Perehdyttämisessä sovitaan yhteiset talon pelisäännöt, joita jokainen noudattaa ja osaa näin ollen myös vaihtuvissa tilanteissa toimia talon tavalla.

3.2 Perehdyttäjä, kohderyhmät ja työvälineet

Jos perehdyttäminen on työpaikalla tärkeässä asemassa, niin millainen on hyvä perehdyttäjä? Hyvä perehdyttäjä antaa selkeitä ohjeita ja ohjaa tekemään tuotteliasta ja laadukasta työtä. On tärkeää, että hän ohjaa työntekijää

käyttämään oikeita ja turvallisia työmenetelmiä, ja toimii näin ollen oikein myös lakien myötä, sekä kannustaa itsenäiseen tiedonhankintaan ja ongelmanratkaisuun. Hyvä perehdyttäjä hallitsee työkokonaisuuden riittävän hyvin (Eräsalo 2008, 66). Perehdyttäjän tulee rohkaista ja kannustaa työntekijää ja antaa tarvittaessa kiitosta ja palautetta (Eräsalo 2008, 66). Yleisesti ottaen lähin esimies on vastuussa perehdyttämisestä, mutta usein työtehtävään opastaa myös työtoveri, tutor tai kummi. Hyvä perehdyttäjä voi hyvin olla melko vähän aikaa yrityksessä työskennellyt työntekijä, eikä välttämättä konkari, sillä usein uudempi työntekijä osaa paremmin samaistua perehdytettävän rooliin. (Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä, 2007.) Perehdyttämisessä on myös tärkeää muistaa, että ihmiset ovat erilaisia ja oppivat eri menetelmillä.

Perehdytettävät voidaan karkeasti jakaa eri ryhmiin muun muassa työn keston ja kausiluontoisuuden mukaan. Pääasia on, että kaikki ryhmät saavat tarvittavan perehdytyksen, oli kyseessä sitten yrityksessä jo kauan työskennellyt työntekijä, joka siirtyy tehtävästä toiseen, tai uusi, vuokratyövoimayrityksen kautta kohdeyritykselle työvuoroja tekevä henkilö. Lyhyissä työsuhteissa on perehdyttämisessä tärkeintä korostaa vain välttämättömiä työsuhdeasioita, kuten poissaoloja, taukoja ja tiloja. Tiivistetty opastus turvallisuudesta, koneista ja laitteista riittää. Esite yrityksestä on hyvä keino tuoda perustiedot tutuiksi uudelle työntekijälle. Usein lyhyissä työsuhteissa määritetään joku työntekijöistä toimimaan uuden työntekijän työparina, jotta tämä saa koko ajan tarvitsemaansa opastusta. Kun kyseessä on jo hieman pidempi, esimerkiksi muutaman viikon mittainen työsuhde, on perehdytykseen hyvä lisätä hieman enemmän yritystietoutta. Työhön opastuksen kohdalla on hyvä käsitellä tehtävää laajemmin, osana kokonaisuutta. Kuten alle viikon kestävässä työsuhteissa, myös hieman pidemmissä työsuhteissa on syytä määrittää alkupäiviksi uudelle työntekijälle työpari omista yrityksen työntekijöistä. Koko sesongin kestävässä työsuhteessa tulisi perehdytyksessä lisäksi syventyä yrityksen toimintatapoihin, tuotteisiin ja palveluihin sekä aikatauluihin. Vakituksessa työsuhteessa oleva henkilö tulee perehdyttää tarkemmin ja kokonaisvaltaisemmin työtehtäviin ja niihin linkittyviin toimintoihin. Myös yritystietoutta tulee käsitellä laajemmin. Erityisesti pitkäaikaisen vuokratyövoiman kohdalla on tärkeää kiinnittää huomiota perehdytyksen jatkuvuuteen. Työntekijän siirtyessä työteh-

tävästä toiseen on varmistettava, että hän saa asianmukaista opastusta uuteen työtehtäväänsä. (Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä, 2007.)

Jokaisella työalalla on erilaiset työtehtävät, lait ja käytänteet sekä lukuinen kirjo erilaisia perehdyttämistapoja. Palvelualalla perehdyttäminen tapahtuu perinteisesti käytännön opastuksella ja kirjallisen materiaalin avulla. Käytännön opastuksella tarkoitetaan sitä, että työntekijä tutustutetaan yrityksen toimintaan käytännön havainnoinnin ja seuraamisen avulla. Työntekijä pääsee perehtymään työhön muiden työntekijöiden joukossa ja saa opastusta työtehtävistään. Lisäksi perehdyttämisessä voidaan käyttää tukena välineitä, kuten yrityksen vuosikertomuksia, henkilökunta- ja asiakaslehtiä, tiedotuslehtiä, tuote- ja palvelu-esityksiä, tuotehakemistoja ja kuvastoja sekä työturvallisuusohjeita ja liike-idea (Heinonen & Järvinen 1997, 144).

3.3 Perehdyttämiseen liittyvät lait

Perehdyttämiseen liittyy paljon lakeja ja säädöksiä, jotka tulee ottaa huomioon. Näitä ovat muun muassa Työturvallisuuslaki 738/2002, joka käsittelee ohjausta suhteessa työn laatuun ja työolosuhteisiin, Pelastustoimiasetus 857/1999, joka käsittelee työturvallisuusohjelmaa sekä Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistyöstä 701/2006. Muita huomioon otettavia lakeja ja asetuksia ovat Laki nuorista työntekijöistä 998/1993 ja 405/2004, Asetus nuorten työntekijöiden suojelusta 128/2002 sekä valtion asetukset työntekijälle annettavasta opetuksesta, ohjauksesta ja kirjallisista työohjeista erityistä pätevyyttä vaativissa ammateissa ja tehtävissä 738/2002 §14.

Työturvallisuuslain tarkoituksena on työntekijän työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi parantaa työympäristöä ja työsuhteita sekä ennaltaehkäistä ja torjua tapaturmia, ammattitautia ja muita työstä johtuvia fyysisiä ja henkisiä terveyden haittoja. Työturvallisuuslain mukaan työntekijä on perehdytettävä työhönsä, työpaikan työolosuhteisiin, -menetelmiin ja -välineisiin, jotta voidaan välttyä edellä mainituilta työturvallisuusriskeiltä. (L 23.8.2002/738)

Hygieniaosaamista tarvitaan, jotta elintarvikkeiden käsittely on lainmukaista (L 13.1.2006/23). Elintarvikkeiden kanssa tekemisissä olevien työntekijöiden, kuten kokkien sekä tarjoilijoiden tulee hallita elintarvikkeita koskevat perusasiat ja suorittaa niin sanottu elintarvikepassi, ja heille tulee antaa todistus osaamisestaan. Myös omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sen toteuttaminen työpaikalla on osa elintarvikehygieniaa. (L 13.1.2006/23)

3.4 Perehdyttämisen haasteet

Perehdyttäminen ei aina suju ongelmitta. Haasteita voidaan kohdata esimerkiksi ajankäytön tai perehdyttämisen laadun suhteen. Eräs suurimmista perehdyttämisen haasteista on saada uusi työntekijä sitoutumaan yritykseen tarpeeksi nopeasti. Tämä tulee useimmiten ilmi tilanteessa, jossa työsuhte alkaa sijaisuutena, eikä työntekijä heti alkuun koe kuuluvansa uuden työpaikkansa henkilöstöön. Uusi työntekijä voidaan myös kokea yrityksessä uhkana, jolloin muilla työntekijöillä ei ole motivaatiota tulokkaan perehdyttämiseen. (Mäkinen 2008.)

Usein perehdyttämisen haasteena on ajanpuute ja perehdytys joudutaan hoitamaan nopeasti alta pois. Hätiköiden tai puutteellisesti hoidettu perehdytys ei palvele uuden työntekijän, eikä yrityksen etua. Näin ollen onkin tärkeää, että perehdytys toteutetaan mieluummin liian pikkutarkasti ja kerraten, kuin kiireellä. Perehdyttäjän pätevyys on asia, joka vaikuttaa suoraan perehdytyksen laatuun sekä työntekijän motivaatioon ja sitoutumiseen. Jos perehdyttäjä on epäpätevä tai jos perehdytys on puutteellista, ei uusi työntekijä välttämättä saa kaikkia työssään tarvitsemia tietoja ja taitoja. Samalla hänelle välittyy helposti negatiivinen mielikuva uudesta työpaikastaan, mikä heijastuu suoraan työmotivaatioon. Ongelmia voi tuottaa myös se, jos perehdytys on ristiriidassa talon käytänteiden kanssa eli todellisuudessa yrityksessä toimitaan eri tavalla kuin mitä perehdytyksessä tuodaan ilmi. Jos perehdytyskansiossa on tietoa, joka ei todellisuudessa ole lähelläkään yrityksen toimintatapoja, luo sekin uudelle työntekijälle ristiriitaisen ja epäselvän kuvan yrityksestä. Samanlainen kuva voi syntyä, jos perehdyttäjä on liian suurpiirteinen. Niinpä toimivan perehdyttämissuunnitelman laatiminen ja systemaattinen perehdyttämisen seuranta ja arviointi ovatkin tärkeässä asemassa.

3.5 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi

Hyvä työnopastus etenee vaiheittain. Perehdytettävissä asioissa opastetaan, sitten kerrataan jo opittua ja välillä tarkistetaan oppimista ja opitaan lisää. Erilaiset tarkistuslistat ovat oivallisia apuvälineitä tueksi sekä perehdyttäjälle että perehdytettävälle työntekijälle. (Lepistö 2004) Tarkistuslistat voivat liittyä esimerkiksi turvallisuusasioihin tai laajemmin kaikkeen perehdytysmateriaaliin. Tarkistuslistaan merkataan ajankohta eli päivämäärä, jolloin jokin asia on opastettu ja uusi merkintä sen jälkeen, kun asian oppiminen on tarkistettu. Näin ollen muistissa pysyvät hyvin sekä käsitellyt että käsittelemättömät asiat. Tarkistuslistan kanteen merkataan yritystiedot, perehdyttäjän ja perehdytettävän nimi sekä perehdytyksen ajankohta. Toimivan tarkistuslistan osa-alueita ovat esimerkiksi henkilöstötiedot, yrityksen toimintatavat ja tilat sekä palkka-asiat. Muita yleisimpiä osa-alueita ovat työvuoroihin ja työaikaan liittyvät asiat sekä tiedottaminen.

Oppimista ja sen kehittymistä voidaan seurata myös erilaisilla tietotesteillä eli kysymyssarjoilla, jotka käsittelevät osa-alueita perehdytetyistä asioista. Usein vastaavia tietotestejä pidetään koko henkilöstölle palaverien ja koulutusten yhteydessä. Oppimista voidaan arvioida myös esimerkiksi osa-alueittain arviointiasteikolla: aloittelija, osaaja, asiantuntija. Arvioitavia osa-alueita ovat tekniset ja taloudelliset taidot, suunnittelu-, kehittämis- ja arviointitaidot ja sosiaaliset taidot kuten yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot. Nämä osa-alueet lasketaan nykyään kuuluvaksi kaikkien alojen ammattitaitoon (Kangas 2003,18). Jotta perehdyttäminen pysyisi yrityksessä ajan tasalla ja toimivana, on myös itse perehdytystä hyvä kehittää. Apuna kehittämisessä voidaan käyttää ryhmitöitä ja haastatteluja tai kyselyitä.

4 SALITOIMINTOJEN KEHITTÄMINEN

4.1 Tehtävät ja aikataulut

Opinnäytetyömme käynnistyi 18.8.2010, jolloin vierailimme Marttakeskuksessa kartoittamassa tilannetta. Marttojen toiminnassa ei ollut juurikaan taukoa uusiin tiloihin Yliopistonkadulle siirryttäessä. Kun kalusto ja välineet oli saatua siirrettyä uuteen osoitteeseen, toiminta jatkui saman tien. Kokous- ja juhlapalvelun puolella keittiöpäällikkö Mika Sachse hoiti tilaisuudet lähes yksin, salivastaavaa ei ollut. Niinpä päädyimme siihen, että Pinja Ihalainen suorittaisi harjoittelunsa salipuolen vastaavana opinnäytetyön ohella ja Heidi Joutsen keskittyisi salipuolen toimintojen kartoittamiseen ja perehdytyskansion laatimiseen. Salipuolelle oli valmiiksi tilattu joitakin toiminnan jo mahdollistavia tuotteita, kuten laseja, lautasia ja tarjoiluastioita. Meidän tehtäväksemme tuli kartoittaa, mitä kaikkea tulisi ottaa huomioon ja minkä kaiken tulisi toimia, jotta tilaisuuksien järjestäminen tiloissa olisi mahdollista. Aikataulullisesti opinnäytetyön aikarajana oli, että saisimme parin kuukauden sisään eli lokakuun 2010 loppuun mennessä salitoiminnot ja perehdytyskansion kuntoon. Toive tuli Keski-Suomen Marttojen kehitysjohtaja Kati-Erika Timperiltä.

4.2 Hankkeen toteutus

Vieraillessamme Kokous- ja juhlapalveluiden tiloissa ensi kertaa ei astiavarastossa ollut vielä hyllyjä tavaroille ja kaikki näytti olevan puoliksi kesken. Aluksi meidän tulikin kartoittaa, mitä välineistöä Kokous- ja juhlapalvelu Martalla oli jo käytössään ja mitä vielä puuttui. Alun perin meidän piti keskittyä vain Kokous- ja juhlapalveluiden tavaroiden organisoimiseen, mutta huomasimme heti että tulisi olemaan mahdotonta olla ottamatta huomioon astiavuokrauksen puolelle kuuluvia tavaroita, sillä ne olivat kaikki astiavarastossa samassa tilassa. Näin ollen rupesimme hahmottelemaan sitä, minkälainen astiavaraston tulisi olla, jotta se olisi toimiva ja sinne saataisiin kaikki mahtumaan. Ensimmäisten viik-

kojen aikana tulleeeseen hyllyyn ja keittiöpöydän pöytään emme voineet enää vaikuttaa, joten meidän tuli rakentaa suunnitelmamme niiden mukaan.

Kokous- ja juhlapalvelulle oli tilattu uusi astiasto, lasia ja aterimia, jotka olivat kaikki edelleen pahvilaatikoissa, joihin ne oli aina tilaisuuksien ja pesemisen jälkeen laitettu takaisin. Pidimme tärkeänä, että välineille saataisiin kunnon säilytystilat. Kävimme läpi kaikki tiloista löytyvät astiat, lasit ja aterimet, joista erottelimme astiavuokraukseen kuuluvat erilleen. Näin saimme selville, kuinka paljon säilytyspakkeja ja lokerikkoja tarvittaisiin. Kuviossa 1 näkyy eteisaulan alkutilanne, kun kaikki tavarat ovat vielä sekaisin pakkauksissa, eikä kulkutiilaakaan ole juuri ollenkaan.



KUVIO 1. Eteistilan kaaos alkutilanteessa

Tapasimme toimeksiantajamme Kati-Erika Timperin viikon 36 alussa. Pidimme hänen kanssaan palaverin, jossa keskustelimme toimenpiteistä ja hankin-

noista, joita me itse pidimme tärkeinä toiminnan kuntoon saamiseksi. Samalla saimme lisää vastuualueita. Niitä olivat muun muassa pesula-, kukka- ja siivouspalveluiden hankkiminen. Ehdotimme Timperille, että kaikille laseille ja aterimille tulisi tilata säilytyslaatikot. Esittelimme myös astiavarastosta tekemämme pohjapiirustuksen, johon olimme suunnitelleet toisen hyllyn, joka mahdollistaisi astiavuokrauksen astioiden järjestelyn. Saimme luvan kaikkiin hankintoihin, kunhan ensin selvittäisimme tarjouksia eri paikoista ja ennen tilaamista hyväksyttäisimme tarjousehdotuksen Timperillä.

Aloitimme käytännön töiden hoitamisen kukka- ja pesulapalveluiden hankinnalla. Kukkapalvelut päädyimme ottamaan kukkakauppa Ruusupuusta. He olivat aiemminkin toimittaneet kukkia Marttakeskuksen tilaisuuksiin ja olivat näin ollen oivallinen valinta yhteistyökumppaniksi. Juhla- ja kokouspalveluiden ei kuulu hankkia asiakkaiden tilaisuuksiin erikseen kukkia. On kuitenkin hyvä, että jos asiakas tarvitsee tilaisuuteensa kukkia, hänelle voidaan suositella tuttua yritystä. Ruusupuu lupasi toimittaa Marttakeskukseen kansion, josta olisi mahdollista katsella erilaisia valmiita kukkavaihtoehtoja. Tämän myötä he saisivat asiakkaita ja Martat saisivat kukkatilauksistaan alennusta.

Pesulapalvelut oli hoidettu aiemmin Tiituspesulassa, mutta nyt pesula oli ajautunut konkurssiin ja pyykit oli silti pesettävä. Lähetimme Jyväskylän alueen pesuloihin tarjouspyyntöjä sähköpostitse ja myös soitimme useaan pesulaan. Useiden pesuloiden resurssit olivat täynnä ja toiset eivät vastaanottaneet pesettäväksi kuin omia liinoja mikä tarkoitti sitä, että liinat olisi pitänyt vuokrata. Lopulta saimme yhteyden Pesula Suntexiin, jonka toimipiste on Kauppakadulla, mutta sen liinat viedään pesulaan Saarijärvelle. Parasta tässä yhteistyössä oli, että liinat haettaisiin Marttakeskukselta ja toimitettaisiin takaisin parissa päivässä. Hintakin oli budjetin mukainen. Hyväksytimme sopimuksen kehitysjohtajan kanssa ja saimme likaiset liinat jo samana päivänä pesulaan.

Astiasäilytystä kehittäessämme meillä oli paljon tekemistä. Viikkojen 36 ja 37 aikana lähetimme tarjouspyyntöjä Dieta Heresiin ja Metokseen saadaksemme selville, kummasta tilaisimme tarvitsemamme säilytysvälineistön. Tarkasteltuamme tarjouksia tulimme siihen tulokseen, että meidän kannattaisi tilata tuotteet Dieta Heresiltä. Ongelmaksi osoittautui se, että siellä lasilokerikkokorit oli mitoitettu eri tavalla kuin Metoksen lokerikkokorit. Näin ollen meidän piti mitata

käytössä olevien eri lasien korkeudet ja leveydet, jotta tietäisimme minkä verran laseja kuhunkin lokerikkoon mahtuu. Olimme lasilokerikkojen tiimoilta useaan otteeseen yhteydessä Dieta Heresiin, jotta varmasti saisimme oikeanlaisia lokerikkoja. Dieta Heresin asiakaspalvelija suositteli, että heidän myyntiedustajansa tulisi henkilökohtaisesti paikan päälle mittaamaan lasit ja samalla voisimme keskustella tarjouksesta. Tapasimme myyntiedustajan, joka oli hyvin palvelualtis ja huomasimme, että ilman häntä olisimme saattaneet tilata aivan vääränkokoisia lasilokerikkoja. Jo saman päivän aikana saimme häneltä tarjouksen tarjouspyyntöömme. Kävimme tarjouksen läpi kehitysjohtajan kanssa, sillä hänellä oli tiedossaan budjetti tekemillemme tilauksille. Niinpä jouduimme lähettämään useita tarjouspyyntöjä, kunnes pääsisimme budjettiin sopivaan ratkaisuun.

Astiavaraston toiselle seinälle tarvittiin hylly, jotta astiat saatiin siisteihin pinoihin. Päädyimme siihen, että hyllyn asentaisi sama yritys, joka oli asentanut edellisenkin hyllyn. Uusi hylly saatiin paikoilleen viikon 37 aikana. Hyllyn asentamisen aikoihin saapuivat myös Dieta Heresiltä tilaamamme tuotteet, joten pääsimme heti järjestelemään astiavarastoa kuntoon. Samalla teimme inventaarion ja laskimme kaikki lasit, ruokailuvälineet ja astiastot. Inventaarion avulla saimme hyvin eroteltua kokous- ja juhlapalvelun ja astiavuokrauksen välit toisistaan. Tässä meillä oli apuna tarrakone, jolla teimme pienet nimilaput hyllyjen reunoihin merkitsemään kunkin astiaston ja astian paikkaa. Viikolla 39 siivosimme ylätasanteen, jossa säilytetään lähinnä isompia ja harvemmin käytössä olevia tarvikkeita, kuten mehumaijoja ja termoskannuja.

Tekemämme käytännön toimet tukevat osaltaan uuden työntekijän perehdyttämistä, samoin kuin varsinainen perehdytyskansio, jota käsittelemme seuraavassa luvussa. Esimerkiksi hankkimamme korit ja niiden nimilaput toimivat niin vanhalle kuin uudellekin työntekijälle ohjenuorana siitä, missä mitäkin säilytetään. Uudet yhteistyökumppanit eli pesula-, kukka- ja siivouspalvelut yhteystietoineen löytyvät tekemästämme perehdytyskansioista. On tärkeää, että työntekijä on tietoinen tukipalveluista, vaikkei hän suoranaisesti olisikaan tekemisissä niiden kanssa.

4.3 Kuvia lopputuloksesta

Otimme paikan päällä Marttakeskuksella valokuvia havainnollistaaksemme siivouksen ja järjestelyn tuomaa muutosta tiloissa. Kuviossa 2 näkyy astiavarasto puolivalmiina. Kuviossa 3 näkyy avara eteisaula, jossa on paljon tilaa liikkua ja laskea tavaroita maahan toisin kuin ennen (vertaa kuvio 1). Vasemmalla näkyvät lasikorit, jotka tilasimme Dieta Hereseltä. Korien reunaväri määryytyy sen mukaan, millaisia laseja kussakin korissa on. Kuvassa näkyvissä koreissa on punaviini- ja olutlaseja. Kuviossa 4 näkyy lisää lasikoreja, joissa on muun muassa valkoviini-, kuohuviini- ja vesilaseja. Nimikoidut laput auttavat löytämään tarvittavat lasit nopeasti. Ennen laseja oli siellä täällä ja niiden etsiminen vei turhaa aikaa. Astiavaraston järjestely toi kaivattua apua arkeen, sillä nyt kaikki astiat on järjestetty astiastoittain ja niin, että Kokous- ja juhlapalvelulle kuuluvat astiat ovat selkeästi erillään vuokrattavista astioista. Kuviossa 5 näkyy astiavaraston uusi ilme hyllyn asentamisen ja järjestelyn jälkeen. Kuviossa 6 on nähtävissä eri astiastojen merkintätavat, ja niille osoitetut kohdat hyllyssä. Tämä auttaa pitämään järjestyksen yllä.

Hankkeen alussa havaitsimme, ettei juuri millään astioilla oikein vielä ollut omaa paikkaa. Marttakeskukselle oli tilattu maljakoita, mutta ne olivat yhä kaapissa pinossa alkuperäisissä pakkauksissaan. Pesimme maljakot, siirsimme ne kokonaan pois astiastojen joukosta ja raivasimme niille oman tilan sallissa sijaitsevaan kaappiin (kuvio 7). Portaiden päässä sijaitseva ylätasanne oli paikka, jossa säilytettiin vähemmän käytössä olevia tavaroita. Koska tasanteelle on melko vaikea kiivetä yksin, oli tavarat usein työnnetty tasanteen reunalle, mikä aiheutti sen, että ne olivat epäjärjestyksessä ja kauimmaisina olevia tavaroita oli melkein mahdotonta saada otettua alas. Kuviossa 8 on inventaarion jäljiltä järjestelty ja siistitty ylätasanne, jossa mahtuu nyt myös liikkua.

Uusi viinikaappi mahdollisti viinien säilytyksen (kuvio 9). Viinikaappi oli hankittu jo ennen kuin me tulimme projektiin mukaan, mutta se otettiin käyttöön meidän aikamme. Kuviossa 10 näkyy, kuinka kaikille välineille nimikoitiin omat paikkansa. Järjestimme astiavuokrauksen astiat ja ruokailuvälineet selkeästi erilleen muista. Kuviossa 11 aterimet on pakattu siististi rasioihin ja nimikoitu.



KUVIO 2. Astiavaraston järjestelyä



KUVIO 3. Siistitty eteisaula



KUVIO 4. Lasit järjestyksessä nimilappuineen



KUVIO 5. Astiavaraston järjestys nimilappuja vaille valmiina



KUVIO 6. Astiastot siistissä järjestyksessä nimilappujen kera



KUVIO 7. Maljakot salin kaapissa



KUVIO 8. Siistityllä ylätasanteella on helpompi liikkua



KUVIO 9. Viinikaappi



KUVIO 10. Nimikoidut aterinlaatikostot



KUVIO 11. Astiavuokrauksen aterimet säilytyslaatikoissa

5 PEREHDYTYSKANSIO

5.1 Perehdytyskansion toteutus

Aloitimme perehdytyskansiomme tekemisen alustavan sisällysluettelon laatimisella. Esittelimme luettelon kehitysjohtaja Kati-Erika Timperille ja lähdimme työstämään kansiota hänen toiveidensa sekä omien näkemystemme pohjalta. Rajasimme kansion kohderyhmäksi salipuolen henkilökunnan. Missään vaiheessa emme edes ajatelleet, että olisimme tehneet koko talon toiminnan kattavaa perehdytyskansiota. Kokous- ja juhlapalvelun toiminta on erillään muista Marttojen tarjoamista palveluista, ja sillä puolella on oma väkensä hoitamassa asioita, joten kaikenkattavan kansion tekeminen ei ollut tarpeellista. Kansiosta on kuitenkin hyötyä myös keittiöhenkilökunnalle, vaikkei kansio käsittelekään keittiön toimintaa. Keittiöpuolen henkilökunnalla ei ole omaa perehdytyskansiota.

Perehdytyskansiota laatiessamme mietimme asioita käytännön työn kannalta ja pohdimme, kuinka usein tilaisuuksia järjestettäessä on kiire, jolloin kaikkea ei muista sanoa esimerkiksi uudelle opiskelijalle tai harjoittelijalle. Perehdytyskansiosta tulisi siksi löytyä kaikki tieto, jonka jokainen voisi tarkistaa myös itsenäisesti. Tämän vuoksi kansiomme sivumäärä on yli sata sivua. Muutenkin kansio on melko kattava ja monipuolinen. Jotta perehdytettävä jaksaisi kiinnostua paksusta ja laajasta perehdytyskansiosta, suosittelimme, että kansio tallennettaisiin perehdytettävien muistitikuille tai tietokoneelle Marttakeskukseen. Näin säästyisi kallisarvoista työaikaa verrattuna siihen, että kansio selat- taisiin yhdessä läpi. Kansiota on myös mahdollista lainata kotiin, mutta muuten sitä säilytetään astiavarastossa keittiöpäällikön työpöydän hyllyssä, missä on myös omavalvontakansio ja muut tärkeät materiaalit. Kansio on helposti saatavilla, ja sitä on mahdollista hyödyntää tilaisuuksia järjestettäessä. Ja koska kansio löytyy myös sähköisessä muodossa, on sitä helppo tarvittaessa päivittää.

Pyrimme kansiossa selittämään asiat mahdollisimman tarkasti, mutta yksinkertaisesti. Kansiota lukevat vanhat ja uudet työntekijät, harjoittelijat ja opiske-

lijat, ja heillä on varmasti kokemusta alalta sekä tarjoilijan työstä muutenkin. Koimme kuitenkin tarpeelliseksi liittää tarjoilun perusasioita osaksi kansiota, sillä joskus konkarikin saattaa unohtaa asioita ja tällaisissakin tilanteissa kansio on hyvä apu muistinvirkistykseksi. Marttakeskuksesta ei köydy salityöskentelystä kertovaa kirjallisuutta, joten koimme, että on hyvä, jos tuo tieto löytyisi Internetin lisäksi yksin kansiin laitettuna. Laadimme työhömmä selkeän sisällysluettelon, jotta kaikki tieto löytyy helposti sivu- ja otsikkonumeroituna. Sisältonä käytimme kokemustiedon lisäksi kirjallista alan lähdemateriaalia. Toisin kuin muissa raporteissa, emme kansiossamme laittaneet jokaisen lainatun lauseen jälkeen viittausta siitä, mistä lähteestä tieto oli otettu. Jatkuvat lähdeviittaukset olisivat tehneet kansioista entistä pidemmän ja vaikeaselkoisemman, eikä tämäntyyppisissä kansioissa yleensä viitata kovin usein lähteisiin. Käyttämämme lähteet löytyvät kansion lopusta. Kansion ulkoasusta pyrimme tekemään yksinkertaisen ja selkeän, ja käytimme raportointiohjeen mukaista ulkoasun rakennetta. Fontiksi valitsimme selkeän ja melko perinteisen Caliprin ja fonttikooksi 12 pt. Kansion luettavuuden helpottamiseksi lisäsimme kuvia tekstin yhteyteen ja välillä tekstissä oli käytössä luettelomerkit. Tämä helpottaa käsitellyn asian havainnollistamista.

Perehdytyskansio rakentuu eri osioista, jotka on nimetty selkeästi. Siksi kansiota ei tarvitse selata kokonaan läpi, jotta löytää esimerkiksi kattamista käsittelevää tietoa. Kansion alkupuolella on tietopohjaa Martta-järjestöstä yleisesti sekä Keski-Suomen Martoista, arvoista ja toiminnasta. Uuden työntekijän on tärkeä tietää edes perustiedot Martoista, sillä usein asiakkaat ovat kiinnostuneita kuulemaan aiheesta ja työntekijän on hyvä osata kertoa edes jotakin. Perehdytyskansion alkupuolelta löytyy tietoa myös Marttakeskuksen tiloista ja historiasta, joka usein kiinnostaa asiakkaita. Perustiedot, kuten aukioloajat, tiedot henkilöstöstä ja pysäköintimahdollisuuksista löytyvät kansion alkupuolelta.

Sisällytimme perehdytyskansioon melko paljon valokuvia, sillä koimme, että ne helpottavat asian havainnollistamista. Valokuvia on otettu muun muassa tiloista, jotta perehdytettävä oppii tuntemaan paikat, oli kyseessä sitten ope- tuskeittiö tai juhlasali. Kansiossa on sen hetkinen palveluhinnasto tilavuokris- ta, astiavuokrauksesta sekä hinnastot menuista ja leivonnaisista. Myös yhteis- työkumppaneiden tiedot eli pesula-, siivous- ja kukkapalvelun yhteystiedot

löytyvät kansioista, jotta yrityksiin on helppo tarpeen tullen olla yhteydessä. Muita tärkeitä perustietoja kansiossa ovat yleisiin toimintatapoihin, kuten palavereihin ja taukoihin sekä muihin yhteisiin pelisääntöihin liittyvät seikat. Lisäksi esimerkiksi omavalvontaan liittyvät asiat, kuten jätehuolto ja elintarvikkeiden säilyttäminen, käsitellään kansiossa.

Seuraavassa isossa yleisessä tekstiosuudessa käsitellään juhla- ja edustustilaisuuksien järjestämistä. Kansioista selviää, missä mitäkin tavaroita säilytetään, millaisia tarjoilutapoja on ja yleensäkin muistutetaan tarjoilun perussäännöistä. Sen jälkeen kerrataan kattamiseen liittyviä asioita, kuten välineiden kiillottamista, kattamisjärjestystä sekä tutustutaan jonkin verran värimailmoihin. Tästä kohdasta löytyvät myös ohjeet, kuinka kahvi ja tee keitetään Kokous- ja juhlapalvelun kahvinkeitinillä. Kansion loppupuolelle on lisäksi tietoa juomien alkoholituotteiden anniskelusta ja juomatarjoilusta. Osiossa käydään läpi muun muassa yleisimmät juomat ja niiden valmistus- ja tarjoilutavat. Loppuosassa kansiota perehdytään erityyppisten tilaisuuksien järjestämiseen yleisellä tasolla, ja lisäksi lopussa on muutamia glögi- ja booliohjeita.

Perehdytyskansioista löytyvät liitteet on mainittu sisällysluettelossa, lisäksi ne on kirjoitettu käsin ensimmäisen välilehden kanteen. Lisäsimme liitteet kansioon suoraan työhön skannattuna sekä erillisenä omana välilehtenä, sillä skannatut liitteet olivat melko huonolaatuisia. Kopioiden laatuun emme voineet vaikuttaa, sillä meillä ei ollut mahdollisuutta tulostaa perehdytyskansion materiaalia muualla kuin Marttakeskuksella, jonka tulostimesta tuli asetusten säätämisen jälkeenkin vielä tummaa väritulosta. Skannattuna liitteiden ulkoasu puolestaan tummeni entisestään ja myös niiden luettavuus heikkeni. Kansion liitteet ovat lähinnä kirjoista otettuja kuvia, jotka havainnollistavat esimerkiksi kattamista tai liinoittamista. Liitteinä löytyvät niin lautasliinojen taittelu- ja viinipullonavaamisohjeet kuin seurantalomakkeen pohjatkin. Liitteet on otsikoitu aihepiireittäin, joten oikea kohta on helppo löytää, ja tulevaisuudessa kansioon on myös helppo lisätä liitteitä otsikoiden alle.

Emme sisällyttäneet kansioon laskutuksen hoitamiseen ja kassakoneen käyttöön liittyviä asioita, sillä kansiota tehdessämme Kokous- ja juhlapalvelulla ei vielä ollut käytössään toimivaa kassajärjestelmää, vaan sellainen oli vasta hankkimisvaiheessa. Ehdotimmekin, että seuraava opiskelija, joka suorittaisi

harjoittelun, ottaisi tehtäväkseen lisätä kyseisiä seikkoja käsittelevät kappaleet kansioon. Perehdytyskansiossa ei myöskään ole erikseen mainittu työsuhdetta koskevia seikkoja, kuten työterveyshuoltoa, poissaolosäännöksiä sekä palkanmaksuun liittyviä käytänteitä. Nämä seikat käydään työnantajan kanssa läpi henkilökohtaisesti uuden työsuhteen alussa.

5.2 Perehdytyskansion toimivuuden mittaaminen

Opinnäytetyön osana suoritimme haastattelututkimuksen, jolla selvitimme kansion käyttäjien mielipiteitä ja ajatuksia ansiosta ja sen toteutuksesta sekä laadusta. Valitsimme haastateltaviksemme kaksi eri ryhmää eli Keski-Suomen Martat ry:n Marttakeskuksen henkilökunnan sekä opiskelijaryhmän, joka osallistui Marttakeskuksella tilaisuuksien järjestelyyn osana opintojaksoaan. Päädyimme näihin kahteen ryhmään, koska henkilökunnan mielipide on tärkeä perehdytyskansion käytettävyyden kannalta ja halusimme tietää, onnistuimmeko laatimaan sellaisen kansion, joka vastasi odotuksia. Opiskelijat puolestaan pystyivät antamaan meille palautetta uuden työntekijän näkökulmasta, sillä heille kaikille Marttakeskus oli uusi ja tuntematon paikka.

Haastattelussa käytimme haastattelurunkoa, joka koostui yhdeksästä kysymyksestä. Haastattelurunko on liitteenä 1. Pyrimme tekemään kysymyksistä yksinkertaisia, mutta kuitenkin sellaisia, että niihin pitää vastata muutakin kuin kyllä tai ei. Teimme kysymyksistä avoimia, ja yhteen kysymykseen lisäsimme lisäkysymyksen, jotta saimme joka kohtaan kunnolliset vastaukset. Haastattelussa emme selvittäneet erikseen vastaajien taustoja eli esimerkiksi sukupuolta tai ikää, sillä emme kokeneet sitä tarpeelliseksi tutkimuksemme lopputuloksen kannalta.

Haastattelimme henkilökuntaa marraskuussa 2010 Marttakeskuksessa ennalta sovittuna ajankohtana. Meillä oli käytössämme nauhuri, joka helpottaisi litterointivaihetta, mutta sen lisäksi teimme muistiinpanoja myös paperille. Marttakeskuksen henkilökunnasta paikalle pääsivät naispuoliset työntekijät, joita oli viisi ja haastattelu kesti kokonaisuudessaan 25 minuuttia. Koska henkilökunnalla oli ollut kova kiire töissä ennen haastattelua, se ei juuri ehtinyt paneutua kansioon ennen haastattelua. Ennen henkilökunnan haastattelua emme olleet

ehtineet yhteisesti käydä läpi, mitä kansiossa oli, miksi se oli rakennettu niin kuin oli rakennettu ja keille se oli erityisesti tarkoitettu. Niinpä aloitimme haastattelun vastailemalla haastateltavia askarruttaviin kysymyksiin muun muassa siitä, kenelle kansio on suunnattu. Tämä selvensi hyvin paljon henkilökunnan tietämystä kansion suhteen, mutta samalla siirtyi haastattelu myös yleiseksi keskusteluksi. Se ei meitä haitannut, paremminkin koimme avoimen ja keskusteluluontoisen haastattelun meille sopivaksi tiedonkeruutavaksi. Toki haastattelun kulkua olisi helpottanut se, että olisimme muistaneet mainita taustoista kaikille jo etukäteen, mutta onneksi asia toimi hyvin näinkin.

Opiskelijaryhmän haastattelun suoritimme Jyväskylän ammattikorkeakoulun Lutakon kampuksella joulukuussa 2010. Paikalle pääsi kutsutusta opiskelijaryhmästä viisi opiskelijaa. Lisäksi kolme opiskelijaa vastasi haastatteluun kirjallisesti. Henkilökunnan haastattelusta viisastuneina kerroimme opiskelijoille heti alkuun, mitä kansio sisälsi ja kenelle se oli tarkoitettu, jotta pääajatus olisi kaikille selvä. Pohjustamalla haastattelua pääsimme nyt etenemään kysymysten kanssa sujuvammin kuin aiemmassa haastattelussa, sillä aikaa ei kulunut välikysymyksiin vastailemiseen.

5.3 Ryhmähaastattelujen tulokset ja tulkinta

Seuraavassa avaamme haastattelujemme yleisimpiä tuloksia yhteenvetona sekä henkilökunnan että opiskelijoiden haastatteluista. Tuloksissa viittaamme opiskelijoiden ryhmään ja henkilökunnan ryhmään, sillä he ehkä näkevät kansion eri tavalla ja heille kansiolla on erilainen merkitys. Opiskelijoiden haastatteluun lasketaan sekä suullisen että kirjallisten haastatteluiden tulokset, sillä emme kokeneet niiden erittelyä oleelliseksi tulosten kannalta. Henkilökunnalle jäi kansiosta päällimmäisenä mieleen sen kansilehti, jossa luki Marttakeskuksen perehdytyskansio. Henkilökunnan mielestä nimi oli harhaanjohtava, ja se tulisi muokata sisällön mukaiseksi. Huomasimme samalla, että kun olimme päivittäneet kansiota edellisellä viikolla, oli kansisivu jäänyt vaihtamatta, joten siinä oli edelleen vanha työnimi, jolla kansiota lähdettiin aivan aluksi työstämään. Kerroimme tämän seikan heti haastateltaville, ja sanoimme, että kun haastattelu olisi ohi, vaihtaisimme tilalle sen oikean kannen, joka oli kyllä tu-

lostettunakin valmiina. Näin työlle saatiin sisällön mukainen kansilehti. Opiskelijaryhmä puolestaan kiinnitti ensimmäisenä huomiota kuviin, joita he pitivät selkeinä ja informatiivisina.

Kansion ulkoasu oli molempien haastatteluryhmien mielestä selkeä ja luettava. Sisällysluettelosta löytyivät kaikki tarvittavat otsikot, ja niiden perusteella oli mahdollista helposti löytää etsimänsä sivu. Muutamaan sanaan haastateltavat olivat kiinnittäneet erityistä huomiota, etenkin henkilökunnan ryhmässä. Esimerkiksi, kun sivulla kymmenen loppui lause kesken niin, että siitä puuttui yksi sana ja sivulla kuusi oli käytetty sanaa kerho, kun olisi pitänyt olla sana toimintaryhmä, olivat haastateltavat heti huomanneet nuo pienet epäkohdat. Näin saimme pikkutarkkojakin huomautuksia työstämme. Kaiken kaikkiaan henkilökunta piti kansiota onnistuneena. Sen mielestä sisältö oli hyvin seikka-peräinen ja erittäin tarkka niin kuin sen kuuluikin olla. Erityisen hyväksi henkilökunta koki sisällysluettelon liitteineen, sen vuoksi että sen avulla kaikki tieto löytyy kätevästi. Kansio sai positiivista palautetta, ja henkilökunta koki hyväksien, että siihen voidaan tulevaisuudessa lisätä ja poistaa asioita. Erityisesti haastateltavia miellyttivät talon historiaan liittyvät seikat kansiossa, sillä niistä kysellään lähes joka tilaisuudessa.

Huonona puolena kansiossa molemmat ryhmät kokivat sen, että teksti oli kovin yleistä, eli sieltä puuttuivat vielä tarkennukset siitä, kuinka esimerkiksi häät järjestetään erityisesti Marttakeskuksella. Kaikkien tiedossa oli kuitenkin se tosiasia, että ensimmäiset häät oli järjestetty vasta hiljattain, joten meillä ei ollut mahdollisuutta tietää ja lisätä seikkoja kansioon. Kuten jo aiemmin mainitsimme, sisälsi kansio näiltä osin hyvin yleistä tietoa. Kansiosta puuttuivat kohdennukset erityisesti talon omiin käytäntöihin, ja myös tämä seikka tuli esille haastattelussa. Esimerkiksi pöytämuotojen kohdalla tulisi olla ilmaistuna, kuinka juuri kyseinen pöytämuoto sopii Marttakeskukselle ja kuinka monta ihmistä siihen pöytämuotoon mahtuu istumaan. Kerroimme tässä kohdassa, että olimme sopineet opiskelijoita ohjaavan opettajan kanssa, että kun saisimme Marttakeskukselle opiskelijaryhmiä, ne voisivat kokeilla pöytämuotojen tekoa käytännössä ja oppia samalla itsekin erilaisista pöytämuodoista. Kansion laatimisemme aikana emme kuitenkaan vielä saaneet opiskelijoita apuvoimaksemme, joten käytännön kokeilu siirtyi tuonnemmas eikä kyseistä tietoa myöskään vielä sillä hetkellä siis löydy kansioista. Yleisesti ottaen henkilökun-

nan mielestä kansiossa oli liikaa nippelitietoa, joka ei välttämättä ole kovin tarpeellista. Heidän mielestään osa kansion tiedoista on yleisesti kaikkien tiedossa, eikä sitä tarvitsisi olla kansiossa erikseen mainittuna. Henkilökunta koki kuitenkin hyötyvänsä kansioista ja uskoi, että siitä on apua myös opiskelijoille. Heitä jäi kuitenkin mietityttämään se, toimisiko kansion päivittäminen tulevaisuudessa.

Koimme suullisen haastattelun oikeaksi tavaksi arvioida kansion toimivuutta. Jos olisimme toteuttaneet haastattelun ainoastaan kirjallisena kyselynä, emme varmasti olisi saaneet näin kattavasti tutkimusmateriaalia. Koska opinnäytetyömme toiminnallinen osuus oli melko suuri, emme kokeneet että tutkimuksellisen osuuden tulisi olla kovin iso osa työtämme.

Valitsimme ryhmähaastattelun tiedonkeruumenetelmäksemme, sillä koimme sen olevan melko nopea mutta kuitenkin monipuolinen menetelmä. Paperille tulee helposti kirjoitettua yksinkertaisia tai ympäripyöreitä vastauksia, joista haastattelija ei välttämättä saa mitään irti. Haastattelutilanteessa haastateltava voi tarpeen tullen saada haastattelusta enemmän tietoa lisäkysymysten ja avoimen keskustelun avulla. Lisäksi, jos olisimme haastatelleet jokaista yksilöä erikseen, olisi meiltä kulunut paljon enemmän aikaa haastatteluajankohitien sopimiseen ja tulosten analysointiin. Nyt saimme paljon tietoa vähemmällä vaivalla.

6 POHDINTA

Meidän pääasiallinen työmme oli perehdytyskansion toteutus. Ajallisesti kansion oli määrä valmistua mahdollisimman pian, kuitenkin niin, että ehtisimme samalla kehittää salitoimintoja. Sovimme kehitysjohtajan kanssa, että kansio olisi käyttövalmis viimeistään lokakuun loppuun mennessä. Lopulta kansio olikin koossa jo lokakuun ensimmäisellä viikolla. Kansio vastasi odotuksiamme, kun ajatellaan, ettei meistä kumpikaan ollut aiemmin tehnyt mitään vastaavaa vaan olimme molemmat ensikertalaisia. Ongelmaksi kansiota laadittaessa nousi se, että Kokous- ja juhlapalvelu Martan toiminta oli nykyisellään

vasta alkamassa, emmekä me tiedneet, miten toiminta lähtisi pyörimään ja miten yrityksessä ylipäätään toimittaisiin. Meidän piti siis tehdä kansio yritykseen, josta emme tiedneet juuri mitään. Tämä on voi olla yksi syy siihen, miksi kansion sisällöstä tuli hyvin yleispätevä eikä juuri Kokous- ja juhlapalvelu Martan toimintoihin suoranaisesti suunnattu, kuten alun perin ehkä oli tarkoitus.

Jälkeenpäin ajateltuna on paljon, mitä kansiossa olisimme tahtoneet tehdä toisin. Tuntui, että heti, kun palautimme valmiin kansion, nousi mieleen asioita, joita kansiosta jäi puuttumaan tai kohtia, jotka olisimme voineet kirjoittaa erilailla. Kansiosta tuli myös aivan liian pitkä, kun vertaamme sitä omien työ- tai harjoittelupaikkojemme perehdytyskansioihin. Halusimme saada kansioon paljon tärkeää asiaa, emmekä oikein tiedneet, mitä jättää pois. Toisaalta halusimme kuitenkin, että kansio olisi monipuolinen, eikä mitään jäisi puuttumaan. Kutsuimme kansiota perehdytyskansioksi, mutta jälkikäteen ajateltuna se olisi voinut laajan sisältönsä vuoksi olla jonkin muunkin niminen; esimerkiksi Kokous- ja juhlapalvelu Martan salitoiminto-opas.

Vaikka tekemämme kansio ei suoranaisesti kerrokaan vain Kokous- ja juhlapalvelu Martasta on hyvä, että kansioon voidaan tulevaisuudessa, toiminnan lähtiessä kunnolla käyntiin, lisätä puuttuvia tai ajankohtaisempia tietoja sekä poistaa tarpeetonta tietoa. Tällöin kansioon voidaan lisätä myös kassajärjestelmää koskevat ohjeet, sillä kassajärjestelmä on nyt jo varmasti otettu käyttöön.

Perehdytyskansiosta ei ulkoasultaan tullut sellainen, kuin sen pitäisi raportointiohjeiden mukaisesti olla. Teimme kansion loppuun niin hätäisesti, ettemme ehtineet kiinnittää huomiota muun muassa riviväleihin ja oikeaoppiseen lähdeluetteloon. Kansiosta olisi tullut paljon huolitellumpi, jos olisimme viimeistelleet työmme. Vaikka kansion lopputulos ei kokonaisuudessaan ollutkaan meille täysin mieluinen, opimme kuitenkin paljon perehdytyskansiota tehtäessä ja tekisimme taatusti ensi kerralla paremman kansion.

Salitoimintojen kehittäminen oli sopivan haastavaa ja itsenäistä toimintaa. Haasteeksi osoittautui kuitenkin ajankäyttö, sillä usein kävi niin, että juuri, kun meidän oli tarkoitus hoitaa jokin asia yhdessä, Ihalaisella sattuikin olemaan samaan aikaan harjoittelunsa vuoksi paljon tilaisuuksia hoidettavanaan. Näin

ollen yhteinen aika ei aina oikein tahtonut riittää ja päivät venyivät helposti todella pitkiksi. Toisaalta tällaisesta tilanteesta oli meille myös hyötyä, sillä mitä enemmän Ihalainen pääsi tilaisuuksia järjestelemään ja samalla tutustumaan käytännön toimiin, sitä enemmän tärkeää tietoa saimme kansioomme ja kehitystyöhömmme, kun opimme tuntemaan paikan ja tavat.

Ajoittainen erillään toimiminen aiheutti välillä käytännön ongelmia, sillä päädyimme tekemään jotkin asiat kahteen kertaan – kumpikin omilla tahoillamme. Päällekkäisyyksiä sattui muun muassa, kun olimme yhteydessä siivouspalveluyrityksiin ja olimmekin molemmat soitelleet ja olleet sähköpostiyhteydessä eri firmoihin sen sijaan, että vain toinen meistä olisi hoitanut asian. Tästä oppineena ryhdyimme jatkossa sopimaan tarkemmin, kumpi hoitaisi mitäkin ja millä aikataululla. Suurimman osan asioista pyrimme tekemään yhdessä.

Emme alun perin ajatelleet, että käytännön työn ja salitoimintojen kehittämisen osuus olisi näin suuri osa työtämme. Tuntuu, että juuri, kun saimme jonkin asian tehtyä, pyysi kehitysjohtaja meitä tekemään vielä jotakin muuta ja tehtävälislamme kasvoi koko ajan. Näin kävi esimerkiksi inventaarion tekemisen kohdalla, sillä se oli alun perin toisen työntekijän tehtävänä. Toisaalta on hyvä, että teimme inventaarion itse, sillä saimme siitä apua säilytystilojen organisoimiseen.

Rajallinen budjetti hankaloitti työtämme. Meidän piti hyväksyttää kaikki hankintamme Marttojen kehitysjohtajalla ja siksi jouduimmekin lähettämään esimerkiksi Dieta Heresille useita tarjouspyyntöjä ja tinkimään lisää, jotta saisimme edes suurin piirtein kaiken tarvittavan tilattua ja mahdutettua budjettiin. Budjetti heijastui lopulta myös siihen, että emme saaneet tilattua kaikkea, mitä pidimme salitoimintojen toimivuuden kannalta tarpeellisena. Pyrimme kuitenkin keksimään ratkaisuja ja tekemään kompromisseja, jotta saimme kaiken oleellisen tilattua sopivaan hintaan.

Huomasimme jälkeinpäin epäkohtia, jotka varmasti aiheuttavat ongelmia tulevaisuudessa. Saimme astiavaraston järjestettyä hyvin selkeäksi, mutta pelkäämme, ettei järjestys välttämättä tule säilymään. Myös astioiden puhtaus arvelutti meitä, sillä hyllyt ovat avohyllyjä, joita siivotaan harvoin, joten astioihin voi kertyä pölyä. Pullojen palautus on ollut Kokous- ja juhlapalvelu Martas-

sa ongelmallista, sillä tilaisuuksista kertyy paljon pulloja, eikä niille ole riittävästi tilaa. Itse palautimme pulloja jätesäkeihin ja pahvilaatikoin kauppaan, mutta tulevaisuudessa asia tulisi ratkaista muulla tavalla. Mieleemme nousi myös henkilöstöön liittyviä huomioita, sillä koko meidän opinnäytetyömme teon aikana yrityksen henkilökunta kokous- ja juhlapalvelun puolella koostui Mika Sachsen lisäksi opiskelijoista. On hyvä, että opiskelijat pääsevät harjoittelemaan ja oppimaan ainutlaatuiseen paikkaan, mutta toisaalta olisi parempi, jos yritys käyttäisi vakinaisempaa henkilökuntaa. Jatkuvasti vaihtuva työvoima ja kurssimuotoinen työnteko vaikuttavat nimittäin myös keittiön ja salin yhteistyöhän ja koko organisaatioon, kun koko ajan on uusia kasvoja töissä. Uskomme kuitenkin, että tämä asia on sittemmin alkanut selkiytyä yrityksessä.

Opinnäytetyömme tutkimusosuus oli hyvin pieni ja toimi lähinnä apuna meille itsellemme, jotta saimme tietää, miten tekemämme työ otettiin vastaan ja olimmeko onnistuneet vastaamaan toimeksiantajan toiveisiin. Tulokset eivät siis ole yleispäteviä, vaan lähinnä väline oman onnistumisemme tarkasteluun. Olisimme voineet laajentaa tutkimustamme ja suorittaa uuden haastattelun vaikkapa muutaman kuukauden kuluttua, kun salin toiminta olisi vakiintunut. Harkitsimme, että toinen tutkimus mittaisi, millainen apua perehdytyskansiosta ja käytännön järjestelyistämme on ollut yritykselle ja miten kaikki on lähtenyt toimimaan. Luovuimme kuitenkin ideasta, sillä opinnäytetyömme oli jo nyt hyvin laaja. Niinpä jatkotutkimuksesta luovuttiin tällä erää, mutta toki tulevaisuudessa olisi mahdollista, että joku toinen opiskelija suorittaisi vastaavanlaisen tutkimuksen jollakin opintojaksolla tai opinnäytetyönsä osana.

Opinnäytetyömme raportointi osoitti omat haasteensa, koska työmme oli hyvin laaja ja koostui sekä kirjallisesta että toiminnallisesta osuudesta. Näiden osioiden kuvaaminen selkeästi, mutta yksityiskohtaisesti oli paikoin vaikeaa. Niinpä myös opinnäytetyömme raportista tuli melko pitkä. Sisällytimme raporttiimme lisäksi paljon ottamiamme valokuvia, sillä koimme, että ne selkeyttävät kerrontaamme ja kuvasivat osuvasti toiminnallista työtämme. Emme laittaneet kuvia liitteeksi, vaan keskelle tekstiä, jossa ne avaavat asiaa paremmin ja lukijalle syntyy heti kuva siitä, mitä missäkin kohdassa tarkoitimme. Käytimme opinnäytetyön raportissamme melko vähän lähdeaineistoa, koska työmme oli hyvin käytännönläheinen. Niinpä painotimmekin oman työmme kuvaamista laajan teoria-aineiston sijaan.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyö oli meille hyvä tilaisuus harjoitella tulevaisuuden työelämän kannalta tärkeitä taitoja, kuten vastuun ottamista ja koordinoimista. Opimme myös tekemään kompromisseja tilanteen vaatiessa, sillä kaikki ei aina mennyt niin, kuin olimme suunnitelleet. Koska teimme opinnäytetyömme parityönä, kehitimme samalla hyvin tärkeitä tiimityö- ja projektityö taitojamme. Vaikka toimimmekin erilaisten aikataulujemme vuoksi paljon erillämme, teimme kaiken yhteiseksi parhaaksemme ja etenkin loppua kohden opimme jakamaan vastuualueita ja laatimaan jonkinlaista aikataulutusta työlemme. Opinnäytetyömme kautta opimme tunnistamaan omat vahvuutemme sekä ne osa-alueet, joilla meillä on kehitettävää.

LÄHTEET

Dessler, G. 2009. (2006,2004,2002,1999). A framework for humane resource management. (Pearson international edition). Upper Saddle River (NJ): Pearson prentice hall.

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restamark.

Heinonen, J. & Järvinen A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Otava.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3 uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Kumppanuudella tuloksin pk-yrityksissä – OR-BITS, Hyvä perehdytys-opas, Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu, 2007. Viitattu 19.9.2011.
[Http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf](http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf)

L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 25.11.2010.
[Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738), lainsäädäntö, ajankohtainen lainsäädäntö.

L 13.1.2006/23. Elintarvikelaki. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 25.11.2010.
[Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060023](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060023), lainsäädäntö, ajankohtainen lainsäädäntö.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja.3.painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Marttajärjestö. 2010. Marttojen kotisivut. Viitattu 12.11.2010.
[Http://www.martat.fi/jarjesto/](http://www.martat.fi/jarjesto/)

Mäkinen, A. 2008. Perehdyttämisen haasteet Lääkäriasema Pulssin kassapalveluissa. Opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu, Bioalat ja liiketalous. Viitattu 17.1. 2012.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/1443/Makinen_Anette.pdf?sequence=1

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko

1. Mitä kansioista jäi päällimmäisenä mieleen?
2. Mitä mieltä olette kansion ulkoasusta?
3. Mitä hyvää kansiossa oli?
4. Mitä huonoa kansiossa oli?
5. Mitä kansioista puuttui tai olisi voinut olla lisää?
6. Oliko kansiossa jotain liikaa? Jos, niin mitä?
7. Koetteko hyötyväne kansioista? Millä tavoilla, miksi ette?
8. Kenen uskotte hyötyvän kansioista eniten?
9. Miten kehittäisitte kansiota?

Liite 2. Perehdytyskansio

KOKOUS-JA JUHLAPALVELU MARTAN SALIPUOLEN PEREHDYTYSKANSIO



SISÄLTÖ

1 MARTAT	6
1.1 Yleistä.....	6
1.2 Toiminta-ajatus	7
1.3 Martta-järjestön arvot	8
2 KESKI-SUOMEN MARTAT RY	9
2.1 Yleistä.....	9
2.2 Toimintaympäristö	9
2.3 Toiminnan kuvaus	10
2.4 Historiaa.....	10
2.5 Yhteystiedot	12
2.6 Aukioloajat.....	12
2.7 Henkilöstö	13
2.8 Pysäköinti.....	14
2.9 Myyntipalvelu.....	15
3 TILAT.....	16
3.1 Wc:t	21
3.2 Narikka.....	21
3.3 Talon esittely.....	21
4 PALVELUHINNASTO.....	22
4.1 Tilavuokraus	22
4.2 Astiavuokraus.....	23
4.3 Kokous- ja juhlapalvelu Martan tuotteet.....	24
4.3.1 Leivonnaiset	24
4.3.2 Hää.....	25
4.3.3 Kokoustarjoilu.....	26
4.3.4 Muistotilaisuudet.....	28
4.3.5 Muut juhlat.....	30
4.3.6 Pikkujoulut.....	33

5 PESULA- SIIVOUS- JA KUKKAPALVELUT	35
5.1 Pesulapalvelut	35
5.2 Kukkakauppa	35
5.3 Siivouspalvelut	36
6 YLEISET TOIMINTATAVAT	36
6.1 Asiakaspalvelijan ulkoinen olemus.....	36
6.2 Työvuorot, tauot ja ruokailu	37
6.3 Puheluun vastaaminen	37
6.4 Palaverit	38
7 OMAVALVONTA	38
7.1 Omavalvonnan tavoite	38
7.2 Henkilökohtainen hygienia	39
7.3 Lääkärintodistukset	39
7.4 Turvallisuus	39
7.5 Elintarvikkeiden vastaanotto ja säilyttäminen.....	40
7.6 Erityisruokavaliot.....	41
7.7 Astianpesu.....	42
7.8 Jätehuolto	42
7.9 Pullonpalautus.....	43
7.10 Siivous.....	43
7.11 Alkoholin anniskelun omavalvonta	44
8 JUHLA- JA EDUSTUSTILAISUUKSIEN JÄRJESTÄMINEN	46
8.1 Tavaroiden säilytys	46
8.2 Tilaustarjoilussa otettava huomioon.....	48
8.3 Perusasioita tarjoilemisesta	51
8.4 Ruokien tarjoilutavat	52
8.4.1. Lautatarjoilu.....	52
8.4.2. Vatitarjoilu ja nostelu.....	52
8.4.3. Pöytään jättäminen	53
8.4.4. Annostelu salissa	53
8.4.5. Seisova pöytä eli noutopöytä	53

8.4.6. Buffetpöytä.....	54
8.5 Lautasten kantotavat.....	54
8.6 Tarjottimet	55
9 KATTAUS.....	56
9.1 Pöytämuodot	56
9.1.1. Pitkä ja kapea pöytämuoto	56
9.1.2. Diplomaattipöytämuoto	57
9.1.3. Kampapöytämuoto	57
9.1.4 Kehäpöytämuoto	58
9.1.5 Pieni suorakaidepöytä ja neliöpöytä.....	58
9.2 Kiillottaminen.....	59
9.3.1 Tilaisuuteen muistettava kiillottaa ja varattava	59
9.3 Aterimet.....	60
9.4 Lasit.....	61
9.5 Astiat.....	63
9.6 Liinoitus.....	64
9.7 Kattaminen.....	64
9.7.1 Kattamisjärjestys	66
9.8 Värit kattamisessa ja koristelussa	68
9.9 Yleisesti juhlia varten varattava	70
9.10 Esimerkki tarjoilun kulusta.....	71
9.11 Tilaisuuden loputtua.....	72
9.12 Kahvi, tee ja vesi	73
9.13.1 Kahvin keittäminen.....	73
9.13.2 Teen keittäminen.....	74
9.13.3 Jäävesi	74
10 JUOMIEN TARJOILU	75
10.1 Anniskelu ja alkoholijuomatuotteet sekä niiden tarjoilu.....	75
10.2 Alkoholimyynnin perusmitat.....	76
10.3 Cocktailit ja drinkit.....	76
10.4 Tarjoilutapoja	76
10.5 Valmistustavat.....	77
10.6 Sekoitusvälineet	77

10.7	Mitkä juomat sopivat millekin ruoalle	77
10.8	Juomien säilytys.....	80
10.9	Viinien tarjoilulämpötilat	80
10.10	Oluiden tarjoilulämpötilat.....	81
10.11	Puna- ja valkoviinien tarjoilu	81
10.12	Viinin tarjoilu.....	82
10.13	Kuohuviinipullon avaaminen ja kuohuviinin tarjoilu	82
10.14	Marttakeskuksen alkoholituotteet	83
11	ERILAISET JUHLATILAISUUDET	83
11.1	Kahvivilaisuus.....	83
11.1.1	Tarjoilu noutopöydästä	83
11.1.2	Tarjoilu pöytiintarjoiluna.....	85
11.2	Ristiäiset.....	86
11.2.1	Tarjoilu	87
11.2.2	Kattaus, koriste ja kukkavaihtoehtoja.....	87
11.3	RIPPIJUHLAT	87
11.3.1	Tarjoilu	88
11.3.2	Kattaus-, koriste- ja kukkavaihtoehtoja	88
11.4	Lakkiaiset.....	88
11.4.1	Tarjoilu	89
11.4.2	Kattaus-, koristelu ja kukkavaihtoehtoja.....	89
11.5	Kihlajaiset.....	90
11.5.1	Tarjoilu	90
11.5.2	Kattaus-, koristelu ja kukkavaihtoehtoja.....	90
11.6	Häät	91
11.6.1	Tarjoilu	91
11.6.2	Kattaus- koristelu ja kukkaehdotuksia	92
11.6.3	Booli-ohjeita	93
11.7	Läksiäisjuhlat	95
11.7.1	Tarjoilu	95
11.7.2	Kattaus-, koristelu ja kukkavaihtoehtoja.....	95
11.8	Merkkipäivät	96
11.8.1	Tarjoilu	96
11.8.2	Kattaus-, koristelu ja kukkavaihtoehtoja.....	96

11.9 Muistotilaisuudet	97
11.9.1 Tarjoilu	97
11.9.2 Kattaus-, koristelu ja kukkavaihtoehtoja.....	98
11.10 Kokoukset.....	98
11.10.1 Tarjoilu	98
11.11 Pikkujoulut	99
11.11.1 Tarjoilut	99
11.11.2 Kattaus-, koristelu ja kukkavaihtoehtoja.....	100
11.11.3 Glögiohjeita	100
11.12 Karonkka	101
11.12.1 Tarjoilu	102
LÄHTEET.....	103
11 LIITTEET.....	103
1 YLEISTÄ	104
2 TARJOILU.....	104
2.1 Lautasten kantotavat.....	105
2.2 Ottimien käyttö vatitarjoilussa.....	109
2.3 Pullojen avaaminen	111
2.3.1 Viinipullon avaaminen	111
2.3.2 Kuohuviinipullon avaaminen.....	113
3 KATTAMINEN	116
3.1 Pöytämuodot	116
3.2 Pöydän liinoittaminen.....	118
3.3 Kattamisvaihtoehtoja	120
4. LAUTASLIINOJEN TAITTO-OHJEITA.....	131
5 SEURANTALOMAKKEITA.....	148
5.1 Astianpesun seurantalomake.....	148
5.2 Kylmäkaappien lämpötilaseuranta.....	149

1 MARTAT

1.1 Yleistä

Marttaliitto on Lucina Hagmanin vuonna 1899 perustama suomalainen järjestö, joka on alkuperäiseltä nimeltään Sivistystä kodeille. Järjestön rakenteessa alimpana ovat paikalliset marttayhdistykset ja toimintaryhmät, joihin jäsenet kuuluvat. Yhdistykset kuuluvat maakunnallisiin Martta-piiriliittoihin ja Marttaliitto ry on valtakunnallinen keskusjärjestö. Aikaisemmin Marttojen toiminta on keskittynyt maaseudulle, mutta nykypäivänä se on enemmänkin laajentunut kaupunkeihin. Järjestö julkaisee Marttalehteä. Aiemmin lehden nimi oli Emäntälehti Martat. Marttaliiton jäseniä eli Marttoja on yhteensä noin 50 000. Marttayhdistykset ottavat nykyisin myös miesjäseniä ja heistä käytetään nimitystä Martti tai Matti.



1.2 Toiminta-ajatus

Martat ovat kotitalousneuvontajärjestö, jonka tarkoituksena on edistää kotien ja perheiden hyvinvointia erilaisin keinoin. Marttojen jäsenet toimivat asuinalueensa yhdistyksissä ja pääsevät itse vaikuttamaan toiminnan sisältöön. Kukin yhdistys suunnittelee ohjelmansa jäsenten toiveiden ja tarpeiden mukaan, ottaen huomioon järjestön perustarkoituksen ja vuoden teemat.

Martta-järjestöjen toiminta-alueita ovat ruoka ja ravitsemus, kodin talous- ja kuluttaja-asiat, kotipuutarha ja ympäristö, kansainvälinen toiminta, järjestö- ja yhdistystoiminta sekä Martta-illat ja –retket. Kansalaisjärjestönä Martta-järjestö haluaa edistää kotien ja perheiden hyvinvointia ja kotitalouden arvostusta. Puoluepoliittisesti se on puolueeton, tarkoituksena on antaa jäsenille valmiuksia vaikuttaa omassa elinympäristössään ja yhteiskunnassa.

Martta-järjestön toimintaan on mahdollista päästä mukaan liittymällä marttayhdistykseen. Liittyä voi käymällä paikan päällä tai täyttämällä jäsenhakemuksen osoitteessa www.martat.fi. Jäsenmaksu on 30 euroa ja se sisältää mukanaolon toiminnassa, 8 Martta-lehteä vuodessa, mahdollisuuden asiantuntevaan neuvontaan ja koulutukseen sekä alennuksia kursseista, tilavuokrista ja yhteistyökumppaneilta.

1.3 Martta-järjestön arvot

Suomalaisuus ja kansainvälisyys:

- kunnioitetaan kotimaata ja perinteitä sekä arvostetaan kotimaisuutta
- hyväksytään ihmisten erilaisuus
- koetaan globaalista vastuuntuntoa

Kotien hyvinvointi:

- vaalitaan taitoa selvitä arjesta rajallisin resurssein
- arvostetaan ja edistetään kädentaitoja, hyviä tapoja säästäväisyyttä ja kestäväää kehitystä
- kannatetaan sosiaalista vastuuta
- vaalitaan kulttuuria ja hyviä ihmissuhteita

Yhteisöllisyys ja avoimuus:

- toimitaan ystävällisessä hengessä ja uskotaan ihmisen voimavaroihin ja haluun kehittyä tiedollisesti ja taidollisesti
- arvostetaan yhdessä tekemistä ja oppimista
- harjoitetaan avointa järjestötoimintaa ja yhteiskunnallista vaikuttamista

Luotettavuus

- toiminta on rehellistä, vastuuntuntoista ja ammattitaitoista
- tarjotaan luotettavia palveluja

2 KESKI-SUOMEN MARTAT RY

2.1 Yleistä

Keski-Suomen Martat ry on perustettu vuonna 1925. Keski-Suomen Martat on yksi kuudestatoista Marttaliittoon kuuluvista piireistä. Piiriin kuuluu kaiken kaikkiaan 61 yhdistystä ympäri Keski-Suomea. Yhdistyksissä on jäseniä yhteensä noin 2 000. Vuonna 2009 Marttaliitto osti vanhan Fredriksonin talon Keski-Suomen Marttojen käyttöön ja siitä käytetään nimitystä Marttakeskus.

Keski-Suomen Martat ovat monessa mukana. Heillä on tarjota iloista yhdessäoloa ja arjen taitoja, kursseja, kotitalousneuvontaa, Martta-tuotteita, astiavuokrausta, juhla- ja kokouspalvelua sekä tilavuokrausta. Kaikkea kursseja esimerkiksi on mahdollista saada. Kunhan vaan soittaa ja kysyy. Voi toivoa!

2.2 Toimintaympäristö

Keski-Suomen Martat ry:n toimipiste, Marttakeskus, sijaitsee Jyväskylän keskustassa Lyseon lukion viereisessä vihreässä puutalossa osoitteessa Yliopistonkatu 11. Rakennuksen omistaa Marttaliitto. Rakennus on saneerattu keväällä 2010 ja uusi toimipiste avattiin 15.7.2010.

2.3 Toiminnan kuvaus

Keski-Suomen Martat ry:n toiminta muodostuu:

- Pitopalvelusta: järjestettäviin juhliin on mahdollista valita 7 erilaisesta menulistasta juhlien luonteen mukaisesti tai tilata leivonnaisia omiin juhliin
- Kotitalousneuvonnasta: kotitalousneuvojat auttavat puhelimitse ratkaisemaan kotonasi ilmeneviä kotitalouteen liittyviä pulmia
- Erilaisista kursseista: järjestetään kursseja toivomusten mukaan yrityksille, yhteisöille ja yksityisille ryhmille
- Astiavuokrauksesta: mahdollisuus vuokrata astioita ja muutamia muita tarpeellisia keittiövälineitä

Tiloissa on täydet alkoholin anniskeluoikeudet eli A-oikeudet.

Asiakkaina ovat tällä hetkellä päätoimisesti Jyväskylän kaupunki, lähikunnat ja -sosiaalityöt, seurakunta sekä yksityiset ja perheet sekä paikalliset ja muiden paikkakuntien Martat.

2.4 Historiaa

Kauppia Victor Gadd rakennutti vuonna 1863 Johtaja Joutsenen piirustusten mukaan asuin ja liikerakennuksen Kauppakadun ja itäisen torikadun kulmaukseen. Gaddin tehtyä konkurssin varsin pian talon valmistumisen jälkeen talon osti kauppias Alfred Jeremias Girsén. Taloon sijoittui aluksi saksalaissyntyisen Carl Schultzin johtama Hotelli Mecklenburg ja sittemmin Girsénin johtama Seurahuone aina 1880-luvulle saakka.

Talossa järjestettiin kaupungin merkittävimpiä juhlatilaisuuksia ja kokouksia, muun muassa Kansanvalistuseura on perustettu tässä talossa.

Ravintolatoiminnan jälkeen talo oli liikehuoneistona ja toimi asunnottomana. Jyväskylän Anniskelu Osakeyhtiön viinakauppa ja konjakkipuoti sekä Kansallispankki toimivat pitkään talossa.

Keväällä 1913 KOP myi rakennuksen pois purettavaksi, jolloin pankinjohtaja Anton Fredrikson osti talon ja siirsi sen nykyiselle paikalleen. Ennen siirtämistä talon arkkitehtuuria oli muutettu J.Hendriksonin piirustusten mukaan vuosisadanvaihteen uusrenessanssiin tyyli-ihanteiden mukaiseksi. Rakennus muutettiin vuonna 1914 pihaverantaa lukuun ottamatta täsmälleen Kauppakadulla olleessa asussa uudelle paikalle. Rakennuksen kahdessa huoneistossa asuivat aluksi pormestari Hjalmar Hollmerus ja johtaja Onni Fredrikson. Hollmeruksen jälkeen vuonna 1919 taloon muutti Anton Fredrikson, joka asui talossa vuoteen 1933. Onni Fredrikson asui talossa vuoteen 1942, jolloin hänen poikansa Eero Fredrikson asettui talon eteläpäädyn huoneistoon. Kauppaneuvos Onni Fredriksonin kuoman jälkeen vuonna 1952 Eero Fredrikson muutti suurempaan pohjoisenpuoleiseen huoneistoon ja Onni Fredriksonin lesi Signe eteläiseen huoneistoon. Tämän muuton yhteydessä vuonna 1953 Eero Fredrikson rakennutti yläkertaan kolme huonetta aputiloineen sekä parvekkeen muutoksen. Koko taloon asennettiin tuolloin myös keskuslämmitys. Ullakkohuoneiden aiheuttamat julkisivumuutokset suunnitteli Jorma Paatolan arkkitehtitoimisto.

Yliopistonkadulla tässä rakennuksessa on toiminut Ruotsin konsulaatti vuosina 1941–1982. Osaksi tämän johdosta talossa on järjestetty useita kaupungin historian kannalta merkittäviä tilaisuuksia. Kuten muun muassa Ruotsin kuningas on vierailut talossa.

2.5 Yhteystiedot

Keski-Suomen Martat ry

Yliopistonkatu 11

40100 Jyväskylä

p. 010 838 5640 tai

050 438 7532



www.martat.fi/keski-suomi

keski-suomen@martat.fi

jklmyyntipalvelu@martat.fi

2.6 Aukioloajat

Toimisto on avoinna:

maanantaisin klo 10–17

tiistaista - torstaihin klo 10–15

Vuokratut tilat ovat käytössä sopimuksen mukaan. Tilojen, esimerkiksi juhla- ja kokousalien käytöstä laskutetaan tuntien mukaan.

2.7 Henkilöstö

Kehitysjohtaja, Kati-Erika Timperi

p. 010 838 5558

kati-erika.timperi@martat.fi

Erikoisneuvoja, Hanni Kuronen

p. 010 838 5641

hanni.kuronen@martat.fi

Neuvoja Eeva Manninen

p. 010 838 5642

eeva.manninen@martat.fi



Toimistosihteeri, Niina Matilainen

p. 010 838 5640 tai 050 438 7532

Kokous- ja juhlapalveluiden keittiöpäällikkö, Mika Sachse

p. 040 595 0250

mika.sachse@jamk.fi

2.8 Pysäköinti

Keski-Suomen Marttojen tiloilla ei ole erikseen parkkipaikkoja autoille. Pihan auto-paikat on tarkoitettu ensisijaisesti henkilökunnalle, mutta tarvittaessa niitäkin voi käyttää. Lähimmät maksulliset pysäköintitalot ovat Jyväsparkki Oy:n P-tori, joka on avoinna 24h ja Jyväskeskuksen P-halli, joka on avoinna arkisin klo 07-22, lauantaisin klo 07-22 ja sunnuntaisin klo 12-22. Yliopistonkadun varrelta löytyy myös kadunvarsipysäköintipaikkoja, isoin näistä on harjunrinteen parkkialue.

Jyväskylän keskusta on aluepysäköintialuetta, jossa saa pysäköidä ainoastaan merkityillä paikoilla, täysin vapaita pysäköintipaikkoja ei keskustan alueella ole ollenkaan aluepysäköintikiellon vuoksi. Lähimmät ilmaiset kiekolliset pysäköintipaikat löytyvät esimerkiksi keskustan pohjoispuolelta Yrjön kadulta, Tapionkadulta, Tellervonkadulta sekä Kalervonkadulta ja eteläpuolelta Minna Canthin kadulta sekä Seminaarinkadulta.

On hyvä muistaa ja muistuttaa asiakkaita siitä, että pihan portit sulkeutuvat joka ilta kello 19. Jos siis esimerkiksi asiakkaan auto on pihassa tuon ajan jälkeen, on henkilökunnan avattava portti asiakkaalle. Jalan ja pyörällä pihasta pääsee poiskello 19 jälkeen harjun puolelta, vastapäisen kerrostalon portista.

Hinnat:

P-Tori: ensimmäinen alkava 50 min 1 €, toinen alkava 50 min 1 €, seuraavat alkavat 50min á 0,50 €. Vuorokausi 10 €, seuraava alkava vuorokausi 7 €

Jyväskeskuksen P-halli: 1 tunti 1 €, 1,5 tuntia 1,5 €, seuraavat tunnit 1 €.

Kadunvarsipysäköintipaikat: hinta riippuu sijainnista eli vyöhykkeestä ja pysäköidystä ajasta.

2.9 Myyntipalvelu

Myyntipalvelun tehtävänä on hoitaa kokous- ja juhlapalveluiden tilaisuuksien vastaanottoja myyminen sekä yhteydenpito asiakkaisiin. Ennen kuin asiakkaalle voi luvata, että tilaisuuden järjestäminen toivottuna ajankohtana onnistuu, tulee myyntipalvelusta vastaavan henkilön varmistaa, ettei yhtä aikaa ole muita tilaisuuksia ja että tilaisuuden ylipäänsä voi tuolloin järjestää eli tarkistaa tilavuokrauksen tilanne. Samalla kaikki menuihin liittyvät asiat varmistetaan keittiöpäällikkö Mika Sachselta.

Myyntipalvelun tehtävänä on myös hoitaa astiavuokrausta. Eli Martoilla on mahdollisuus vuokrata tiettyjä listan mukaisia astioita. Käytännössä homma hoituu niin, että kun asiakas on pyytänyt itselleen tietyn määrän astioita vuokralle, niistä tehdään lista, johon merkataan kuinka monta lautasta, lasia, tai muuta asiakas tarvitsee. Tämän jälkeen astioita kerätään pyydetty määrä ja ne pakataan siististi astiavuokrauksen kuljetuslaatikoihin. Laatikot siirretään eteistilaan, jotta ne ovat valmiiksi lähempänä ovea. Laatikon päälle on laitettava lappu siitä, mitä laatikko sisältää ja kuinka paljon, ja kenelle tavarat menevät. Palautetut astiat tulisi mahdollisimman pian pestä ja järjestellä takaisin siististi omille paikoilleen etteivät ne jää lojumaan laatikoihin eteistilaan.

3 TILAT

Marttakeskuksella on tiloja kahdessa kerroksessa. Alakerrassa sijaitsevat opetuskeittiö ruokailutiloineen, toimistotilat, naisten sosiaalilat, wc:t, kolme salia sekä pitopalvelun keittiö säilytystiloineen. Toisessa kerroksessa sijaitsevat miesten sosiaalilat sekä yhdistystilat. Vuokrattavana alakerrasta ovat 100 hengen tilat eli kaksi 20 hengen salia ja yksi 40 hengen sali sekä opetuskeittiö ruokailutiloineen ja toisessa kerroksessa yhdistystila yhdistyksille. Kyseistä yläkerran tilaa voidaan tarvittaessa vuokrata myös yksityisille tarpeen mukaan.



eteisaula



iso sali



kuva keskisalista peräsaliin



opetuskeittiö



opetuskeittiön ruokailutila



yhdistystilat



yhdistystilat



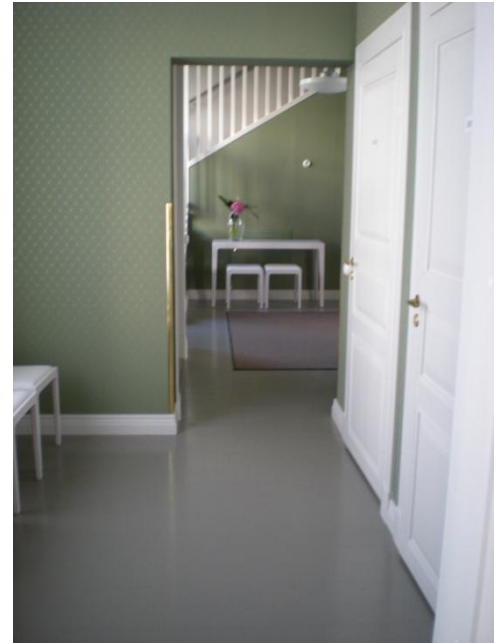
toimistilat



kokous- ja juhlapalvelun keittiö

3.1 Wc:t

Asiakas wc:t sijaitsevat aulassa, oikealla kädellä pääovista tultaessa. Miesten wc on vasemmalla ja naisten oikealla puolella. Naisten wc toimii samalla myös inva-wc:nä. Erillistä lastenhoitohuonetta ei ole.



3.2 Narikka

Sisään tullessa on takki, sateenvarjot ynnä muut sellaiset mahdollisuus jättää narikkaan. Narikasta vastaa yksi henkilö tilaisuuden alkaessa ja kun kaikki vieraat ovat saapuneet paikalle, niin kyseinen henkilö voi siirtyä salin puolelle. Narikan käytöstä voidaan sopia tilaisuuden mukaan. Monissa tilaisuuksissa narikkaa on mahdollista pitää myös vapaasti käytettävänä, eli asiakas voi halutessaan jättää takkinsa yms. tavaransa narikkaan, ja myös ottaa ne itse lähtiessään mukaansa, jolloin henkilökunnan resurssit eivät kulu niin pitkälti narikan vahtimiseen. Narikan hoitamistarve arvioidaan tapauskohtaisesti.



3.3 Talon esittely

Tiloja varatessa on mahdollista sopia erikseen talonesittelykierrroksesta. Kierroksen voi pitää joku Marttalan henkilöstöstä, joka ehtii. Esittelykierrroksella voidaan kierrellä rakennusta ympäri ja samalla kerrotaan lyhyesti talon historiasta ja nykyisestä käytöstä ja toiminnasta rakennuksessa. Esittely voidaan pitää myös salissa.

4 PALVELUHINNASTO

4.1 Tilavuokraus

(Hintoihin sisältyy alv 23 %)

20 henkilön sali 20 €/tunti

40 henkilön sali 32 €/tunti

80 henkilön yhteistila (2x20 hlön sali + 40 hlön sali) 65 €/tunti

Yli 80 henkilön tilaisuuksiin on vuokrattavissa 18 henkilön ruokailutila +20 €/tunti

Opetuskeittiö (+ruokailutila) 60 €/1. tunti, seuraavat tunnit 30 €

Yhdistystila 15 €/tunti yhdistyksille

Mikäli tehty varaus perutaan myöhemmin kuin 7 päivää ennen tilaisuuden alkua peritään varauksesta peruutusmaksu, joka on 50 % tilavuokrauksesta.

Tilaukset ja varaukset 010 838 5640 tai keski-suomen@martat.fi



4.2 Astiavuokraus

Kahvikuppi-setti (sis. kahvikuppi, asetti, lusikka ja leipälautanen) 0,80 €

Sokerikko ja kermakko 2,30 €

Veitsi ja haarukka 0,30 €

Keittolusikka ja jälkiruokalusikka 0,20 €

Lautaset 0,50 €

Jälkiruoka-astiat 0,40 €

Lasit 0,35 €

Tarjoiluastiat, kaatimet 2-3 €

Tarjottimet 1-2 €

Hääkakkuteline, 3 kerrosta 20,10 €

Tarjoiluvälineet 0,50-1 €

Kahvinkeitinmet 32, 48, 80, 90 ja 150 kkp9,5-24 €

Kahvinkeitin, Metos 24,00 €

Teräs- ja lasivuoat 3,10 €

Orakas -kuivuri 9€ /vrk

Mehumaija 9,00 €

Lämpölevy 17,00 €

Pumpputermos 4,00 €

Varaukset ja tiedustelut Marttakeskuksesta p. 010 838 5640



4.3 Kokous- ja juhlapalvelu Martan tuotteet

Juhla- ja kokouspalvelu Martta järjestää toiveidenne mukaiset juhlat tiloissamme! Tarjolla on valmiita menulistoja juhliin tai voit ehdottaa, ja sovimme yhdessä sopivan tarjoiluvaihtoehdon. Pitopalvelustamme voit tilata myös leivonnaisia omiin juhliin. Hinnat sisältävät arvonlisäveron. Hinnat sisältävät arvonlisäveron. Minimi henkilömäärä on 20. Ota yhteyttä p. 010 838 5640, keski-suomen@martat.fi.

4.3.1 Leivonnaiset

Liha- tai kalavoileipäkakku (20 hlöille)	48 €
Kasvis- , kinkku- tai kalapiirakka (pellillinen, n. 20 palaa)	24 €
Voitaikinahyrrät (juusto-, kala- tai kinkkutäyte)	0,60€
Hedelmäkermakakku 10–15 h:löille	25 €
Hedelmäkermakakku 15–20 h:löille	35 €
Hedelmäkermakakku 20–25 h:löille	40 €
Hyydytetty tuorejuustokakku esim. mangokiilteellä 12–15 h:löille	35 €
Tiikerikakku	13 €
Appelsiini-suklaakakku	16 €
Kaneliässät (€/kg)	20 €
Suklaaviipale-pikkuleivät (€/kg)	16 €
Pullapitko (€/kg)	6 €
Pullakranssi (€/kg)	7,50 €

4.3.2 Häät

MENU 3. hinta 26€/hlö

Graavi lohi

Karjalanpaisti/palapaisti

Tilliperunat

Vihersalaatti

Waldorf- tai juustosalaatti

Talonleipä ja yrttilevite

Maito, vesi ja kotikalja

Täytekakku, kahvi ja tee

MENU 6. hinta 26€/hlö

Kreikkalainen salaatti/hedelmäinen juustosalaatti

Broileripastasalaatti

Kalasalaatti

Focaccia-leipä, hapankorppu/palttoonnappi sekä talonleipä

Yrttilevite

Maito, vesi ja kotikalja

Täytekakku, pikkuleipä

MENU 7. hinta 34€/hlö

Graavilohi

Sinappisilli/kajanmarjasilakat

Härän paahtopaisti/porsaansavufilee

Tilliperunat

Kasvisgratiini

Savukalasalatti, kreikkalainen salaatti sekä pasta- kasvissalatti

Talonleipä ja yrtilievite

Maito, vesi ja kotikalja

Täytekakku, herrasväen pikkuleivät/lusikkaleivät

4.3.3 Kokoustarjoilu

Minimi henkilömäärä kokouskahvituksissa on 15 henkilöä.

Kokouskahvit

MENU 1. hinta 5€/hlö

Kahvi ja tee sekä korvapuusti tai kierrepulla

MENU 2. hinta 6€/hlö

Kahvi ja tee sekä täytetty sämpylä

I: tomaatti-mozzarella

II: savukalkkuna

III: lohileipä

Kokouspaketit

KOKOUSPAKETTI 1 hinta 18€/hlö

Aamukahvi ja sämpylä

Kinkku-, broileri-, kasvis- tai lohikiusaus

Salaatti

Talonleipä ja yrtilievite

Maito, vesi ja kotikalja

Päiväkahvi ja pulla

KOKOUSPAKETTI 2 hinta 20€/hlö

Aamukahvi ja sämpylä

Broilerikastike

Riisi

Salaatti

Talonleipä ja yrtilievite

Maito, vesi ja kotikalja

Rahka tai kiisseli

Päiväkahvi ja pulla

KOKOUSPAKETTI 3 hinta 18€/hlö

Aamukahvi ja sämpylä

Lohi-, kasvissose- tai jauheliha-minestronekeitto

Salaatti

Talonleipä ja yrtilievite

Maito, vesi ja kotikalja

Rahka tai kiisseli

Päiväkahvi ja pulla

4.3.4 Muistotilaisuudet

MENU 1. hinta 24€/hlö

Lohikeitto/lihakeitto

Talonleipä ja yrtilievite

Maito, vesi ja kotikalja

Täytekakku, tiikerikakku, suklaaviipale-pikkuleivät

Kahvi ja tee

MENU 2. hinta 25€/hlö

Voileipäkakku

Pullakranssi, kahvikakku, pikkuleivät, täytekakku

Kahvi ja tee

MENU 3. hinta 26€/hlö

Graavi lohi

Karjalanpaisti/palapaisti

Tilliperunat

Vihersalaatti

Waldorf- tai juustosalaatti

Talonleipä

Yrttilevite

Maito, vesi ja kotikalja

Täytekakku

Kahvi ja tee

MENU 5. hinta 21€/hlö

Suolainen piirakka

Pienet karjalanpiirakat ja munavoi

Pullakranssi, Ässät, Täytekakku

Kahvi ja tee

4.3.5 Muut juhlat

MENU 1. hinta 24€/hlö

Lohikeitto/lihakeitto

Talonleipä

Yrttilevite

Maito, vesi ja kotikalja

Täytekakku, tiikerikakku, suklaaviipale-pikkuleivät

Kahvi ja tee

MENU 2. hinta 25€/hlö

Voileipäkakku

Pullakranssi

Kahvikakku, pikkuleivät, täytekakku

Kahvi ja tee

MENU 3. hinta 26€/hlö

Graavi lohi

Karjalanpaisti/palapaisti

Tilliperunat

Vihersalaatti sekä Waldorf- tai juustosalaatti

Talonleipä ja yrttilevite

Maito, vesi ja kotikalja

Täytekakku

Kahvi ja tee

MENU 4. hinta 28€/hlö

Kylmäsavulohi

Paahtopaisti/porsaanfilee

Kermakastike

Tilliperunat

Kasvisgratiini

Vihersalaatti

Kreikkalainen/ hedelmäinen juustosalaatti

Talonleipä ja yrttilevite

Maito, vesi ja kotikalja

Täytekakku, kaneliässä

Kahvi ja tee

MENU 5. hinta 21€/hlö

Suolainen piirakka

Pienet karjalanpiirakat ja munavoi

Pullakranssi, kaneliässä, täytekakku

Kahvi ja tee

MENU 6. hinta 26€/hlö

Kreikkalainen salaatti/hedelmäinen juustosalaatti

Broileripastasalaatti

Kalasalaatti

Focaccia-leipä, hapankorppu/palttoonnappi sekä talonleipä

Yrttilevite

Maito, vesi ja kotikalja

Täytekakku, pikkuleipä

MENU 7. hinta 34€/hlö

Graavilohi

Sinappisilli/katanmarjasilakat

Härän paahtopaisti/porsaansavufilee

Tilliperunat

Kasvisgratiini

Savukalasalaatti, kreikkalainen salaatti ja pasta- kasvissalaatti

Talonleipä ja yrttilevite

Maito, vesi ja kotikalja

Täytekakku, Herrasväen pikkuleivät/lusikkaleivät

4.3.6 Pikkujoulut

PIKKUJOULUMENU 1. hinta 26/hlö

Glögi

Kalkkunafilee hedelmäkastikkeessa

Pilahviriisi

Vihersalaatti

Hunajaiset uunijuurekset

Puolukkajäädyke

Talonleipä ja yrttilevite

Kotikalja, maito ja vesi

Kahvi ja tee

PIKKUJOULUMENU 2. hinta 30€/hlö

Graavi siika

Mätimousse

Lämminsavulohi

Rosolli ja kastike

Metsäsienisalaatti

Porsaan ulkofilee, kermakastike

Tilliperunat

Lanttulaatikko

Porkkanalaatikko

Talonleipä ja yrttilevite

Kotikalja, maito ja vesi

Luumu-unelma

Kahvi ja tee sekä pipari. Glögi (+1,20€)

PIKKUJOULUMENU 3. hinta 35€/hlö

Sinappisilli

Kylmäsavulohi

Lämminsavulohi

Tilliperunat

Rosolli ja kastike

Metsäsienisalaatti

Vihersalaatti

Joulukinkku

Perunalaatikko

Porkkanalaatikko

Lanttulaatikko

Talonleipä

Yrttilevite

Kotikalja, maito ja vesi

Luumu-unelma tai joulutorttu

Kahvi ja tee. Glögi (+1,20€)

5 PESULA- SIIVOUS- JA KUKKAPALVELUT

5.1 Pesula

Pesulapalvelut on toimitettu Pesulapalvelu Suntexin kanssa. Suntex on Saarijärven pesulan alaisuudessa toimiva sivupiste, joka sijaitsee Kauppakatu 5:ssä. Paikkaan ei erikseen ole tehty sopimusta, koska se ei sellaista vaadi. Pääperiaatteena on, että siellä on kuitenkin asiakasnumero, jotta löytävät tiedot tarvittaessa.

Pesula noutaa pestävää pyykkiä jokainen arkipäivä ja pyykin nouto sovitaan soittamalla paikan päälle ja sopimalla asiasta. Samalla sovitaan siitä, milloin pyykit toivotaan palautettavaksi. Marttalassa likapyykki pakataan vaaleansinisiin pesulan pusseihin.

Pesulapalvelu Suntex. Kauppakatu 5, 40100 Jyväskylä. P. 014 – 421 602

5.2 Kukkakauppa

Tarvittavat kukat hankitaan kukkakauppa Ruusupuusta. Ruusupuun toimipiste sijaitsee Tapionkatu 15:sta, risteyksessä ennen Jyväskylän Ammattikorkeakoulun Rajakadun pistettä. Ruusupuun toimittamat tilatut kukat paikan päälle sopimuksen mukaan. Ruusupuusta on saatavilla kansio, josta on mahdollista selailta vaihtoehtoja etukäteen. Asiakkaalle tarjotaan kukkavaihtoehtoja Ruusupuusta.

Ruusupuun. Tapionkatu 15, 40700 Jyväskylä. P. 014–614 858

5.3 Siivouspalvelut

Siivouspalvelut on hankittu Jyväskylän siivouspalvelu Oy:stä. He siivoavat kerran viikossa kolme salia, eteistilat ja wc:t eli yhteensä noin 150 m². Ja joka toinen viikko siivotaan muut toimistot ja yläkerta eli yhteensä noin 200 m². Opetuskeittiön ja pitopalvelun tilat siivoaa henkilökunta itse tarpeen mukaan.

Jyväskylän siivouspalvelut Oy:hyn otetaan yhteyttä ja sovitaan päivä viikosta kun toimittavat siivouskerrat ja tarvittaessa, jos tarvetta useammin.

Jyväskylän siivouspalvelu Oy. Rajakatu 39, 40100 Jyväskylä. P. 014 610 769

6 YLEISET TOIMINTATAVAT

6.1 Asiakaspalvelijan ulkoinen olemus

Työasun on oltava aina puhdas ja siisti, mielellään silitetty. Salin puolella on käytössä valkoinen kauluspaita, mustat pitkät housut tai hame ja siistit sekä ehjät, umpinaiset, luistamattomat mustat kengät. Hameen kanssa käytetään ihonvärisiä sukkahousuja ja mustien housujen kanssa mustia sukkiä. Yli olkapäille ulottuvat hiukset on hyvä pitää kiinni, jotta hiussortuvia ei menisi kenenkään vieraan ateriaan ja hiukset ovat näin ollen myös pois tieltä. Yleisesti on suotavaa, että ei käytettäisi riippuvia korvako-ruja ja muutenkin käytössä olisi vain vihki- ja kihlasormukset sekä rannekello. Kasvojen ja suun alueella ei saa mielellään olla huomiota herättäviä lävistyksiä. Lisäksi tulisi välttää liian raskasta meikkiä tai hajuveden käyttöä.

Tarjoilijalla on tarvittaessa käytössään käsiliina/tarjoiluliina, joka on valkoinen käsipyhkeen kokoinen kangas. Liina asetellaan perinteisesti vasempaan käsivarteen, niin että sauma on alaspäin. Käsiliina taitellaan kahdesti; ensin sivut keskelle ja sitten keskelle niin, että avosaumat jäävät näkymättömiin. Liina antaa siistin kuvan ja se on oiva apuväline, kun vaikkapa viiniä läikähtää ohi lasin.

Martta-vaatteita saatetaan käyttää joissakin järjestöjen tilaisuuksissa, mutta niitä käyttää vain vakituinen henkilökunta.

6.2 Työvuorot, tauot ja ruokailu

Työvuoroon saavutaan ajoissa ja työvuoron alkaessa ovat työvaatteet jo vaihdettu päälle ja ollaan valmiina aloittamaan työt. Henkilökunnan pukukoppi sijaitsee pääovista astuttaessa vasemmalla; pienen käytäväsyvennyksen päässä keittiön vieressä. Pukuhuoneessa on kaappeja vaatteiden ja tavaroiden säilytykselle. Lisäksi tilassa on wc ja suihku.

Työvuoron aikana pidetään tauko tilanteen mukaan. Jos tilaisuudesta jää ruokaa, on sitä mahdollista nauttia jälkikäteen tai myös tilaisuuden aikana, jos aikataulu on sen mukainen. Mukaan kuitenkin tulee kuitenkin pääasiallisesti varata myös omat eväät.

6.3 Puheluun vastaaminen

Toimiston puhelimenä toimii kännykkä, joka liikkuu helposti paikasta toiseen. Puhelimeen vastataan: Keski-Suomen Martat ja oma nimi. Pääasiallisesti kaikkiin puheluihin vastaa Niina Matilainen, mutta jos puhelin sattuu soimaan niin voi siihen vastata. Erikseen ei oteta soittopyyntöjä, pyydetään mielellään soittamaan uudestaan.

Yleisesti tilauksia vastaanottaessa on oltava hyvin tarkka vastaanotettavien tietojen kanssa, jotta orderi tulee oikein ja tilauksia ei tule päällekkäin vaikka samoihin tiloihin. Jokainen tilaus on varmistettava ensin Mika Sachselta. Pääasiallisesti tilaukset vastaanottaa toimistosihteeri.

6.4 Palaverit

Vähintään kerran viikossa pyritään pitämään palaveri, jossa käydään läpi viikon orderit ja muut asiat, joista kaikkien on hyvä tietää. On tärkeää, että keittiö ja salipuoli sekä myyntipalvelun edustus ovat ajan tasalla asioista ja kommunikointi pelaa.

7 OMAVALVONTA

7.1 Omavalvonnan tavoite

Omavalvonnan tavoitteena on estää elintarvikkeisiin liittyvät riskit ja samalla tarjota asiakkaille laadukasta ja turvallista ruokaa. omavalvonta käsittelee ne toimenpiteet, joita henkilökunnan on otettava huomioon ja oltava valmiina opastamaan muille.

Omavalvonnan vastuuhenkilönä pitopalvelutoiminnan puolella toimii Mika Sachse. Hän vastaa itse ruokatuotannon puolen omavalvonnan ja palvelupuolella siitä vastaa Kati-Erika Timperi. Palvelupuolella tulee huolehtia juomien kylmäkaappien lämpötilaseurannasta, alkoholijuomien omavalvonta ja muiden palvelun puolen kaappien omavalvonta.

7.2 Henkilökohtainen hygienia

Elintarvikkeita käsittelevän, tavalla tai toisella, on huolehdittava henkilökohtaisesta hygieniastaan. Työntekijä ei saa sairastaa tarttuvia tauteja, jotka voisivat levitä elintarvikkeiden välityksellä. Kädet on pestävä aina ennen työhön ryhtymistä. Pelkkä vesi ei aina riitä käsien pesuun, vaan on suositeltavaa käyttää myös desinfioivaa pesuainetta.

7.3 Lääkärintodistukset

Henkilö, joka työskentelee kosketuksissa ruoan kanssa, on oltava käynyt lääkärintarkastuksessa. Tarkastuksessa käydään läpi normaali yleistarkastus ja sen lisäksi keskustellaan henkilökohtaisen hygienian merkityksestä työssä ja tämä tarkastetaan erilaisilla näytteillä, jotta henkilöstö ei työssään aiheita minkäänlaista tartuntavaaraa. Tarkastuksilla pyritään löytämään yleisvaaralliset tartuntatautien kantajat ja estämään tautien enempää leviämistä.

Henkilöillä, jotka käsittelevät ruokaa tai järjestävät tilaisuuksia ja ovat vierailleet yli neljä vuorokautta Pohjoismaiden ulkopuolella, on toimitettava salmonellatodistus.

7.4 Turvallisuus

Jos tilaisuuksissa on kynttilöitä palamassa, on huolehdittava niiden sammutuksesta asiallisesti. Esimerkiksi pitopalvelun puolelta jauhesammutin ja sammutinpeitto löytyvät astiavaraston ja säilytyshuoneen väliseltä seinältä ja opetuskeittiöstä ulkoseinältä.

7.5 Elintarvikkeiden vastaanotto ja säilyttäminen

Tavaran vastaanottotarkastukset ovat yksi osa omavalvontaa. Lämpötiloja on syytä tarkkailla, sillä poikkeamat heikentävät aina tuotteen laatua ja vaikuttavat näin mikrobien lisääntymiseen ja kemiallisiin muutoksiin elintarvikkeessa.

Elintarvikkeet saapuvat pääasiallisesti Kesproilta, jonka kanssa on tehty kirjallinen hankinta- ja toimitussopimus, jossa on erikseen sovittu kuljetusajat ja -lämpötilat sekä toimitusajankohta ja -paikka. Näin ollen tuotteet saapuvat oikeaan aikaan oikealle ovelle. Vastaanotettavista tuotteista tarkastetaan laatu näöllisesti ja tarvittaessa mitataan lämpötila. Vioittuneet tai väärässä lämpötilassa olevat tuotteet palautetaan takaisin, eikä niitä näin ollen vastaanoteta. Elintarvikkeet toimitetaan suoraan niille kuuluville paikoille. Maitotuotteet ja muut juomat, juustot, keittiön alkoholit ynnä muut sellaiset ovat vasemmalla toisessa jääkaapissa keittiön sisälle salin suunnalta tultaessa. Ensimmäinen jääkaappi on puolivalmiiden ja valmiiden ruokien säilytystä varten. Säilytyshuoneen oikealta seinältä löytyy jääkaappeja ja pakastimia, joissa säilytetään pakasteita, vihanneksia ja lihoja ja vasemmalta seinältä kuivakaappeja, joissa säilytetään muita kuivatavaroita, mitä keittiön puolella ei ole säilytyksessä.

Tuotteiden pääasiallisen vastaanottotarkastuksen tekee Mika Sachse. Aina Mika ei kuitenkaan ole paikalla, joten jos joku muu purkaa kuormaa on tehtävä tarkastus samalla lailla. Lopullisen tarkastuksen tekee tuotteiden käyttäjä.

Tavaraa vastaanottaessa tulee tarkistaa, että pakkaukset eivät ole rikkoutuneet, raaka-aineiden lämpötiloissa ei ole muutoksia ja että päiväys merkinnät ovat varteenotettavia. Näin ollen pakkauksia käsiteltäessä tulee varoa kolhimasta ja rikkomasta niitä, vastaanotetut elintarvikkeet aina ja tuotteet sijoitetaan oikeille paikoilleen (first in-first out periaate eli ensin tullut ensin käyttöön) ja vuodenaikoina jolloin lämpötila ulkona vaikuttaa, niin huomioidaan erikoistarkoin kesä, kun on kuuma ja talvi, kun on kylmä. Elintarvikkeet tulisi vastaanottaa lämpötiloissa, jotka ovat seuraavat: maitotaloustuotteet +4-+8 C, liha ja lihavalmistet +6 C ja kala 0-+3 C. Jos lämpötiloissa ha-

vaitaan muutoksia, tehdään siitä huomautus Kesprolle ja palautetaan tuote, tai yritetään käyttää se välittömästi.

Tuotteiden varastoinnissa on pidettävä huoli, että kylmiöissä ja pakasteissa on oikea lämpötila ja että varaston järjestys säilyy. Näin ollen kylmiöihin ja pakastimiin laite- taan vain jäädytettyjä tuotteita, tuotteiden käyttöjärjestys firstin-first out periaatetta käytetään ja kylmiöistä poistetaan pilalle menneet tuotteet. Elintarvikkeet tulisi säilyttää lämpötiloissa, jotka ovat seuraavat: vihanneskylmiö ja maitokylmiö: +4-+8 C, lihakylmiö +4-+7 C ja pakastin -18 C. Jos lämpötiloissa havaitaan muutoksia, syystä tai toisesta, on selvitettävä onko kylmiön lämpötila jotenkin muuttunut. Näin ollen tuotteet tulee siirtää toiseen kylmiöön. Jos havaitaan, että kylmiö on rikki, on paikalle kutsuttava huoltomies ja käynti kirjattava ylös, jotta niitä voidaan seurata.

Kylmäkaappien ja pakastimien lämpötiloja seurataan päivittäin, mutta kerran viikossa tulisi mitata niiden lämpötilat ylös. Taulukko löytyy liitteenä.

7.6 Erityisruokavaliot

Helposti allergisoivia raaka-aineita ei käsitellä, eikä kosketella samoilla työvälineillä kuin muita raaka-aineita. On pidettävä huoli, että erityisruokavalioasiakkaat saavat ruokansa yksilöllisesti valmistettuna. Koskaan ei ole liian riskitöntä käyttää kertakäyttöhansikkaita erityisruokavalio asiakkaan annosta käsiteltäessä.

7.7 Astianpesu

Astianpesupisteessä on kupupesukone. Astianpesupisteestä astiat tulisi toimittaa suoraan astiavarastoon, jotta vältetään turhalta astioiden koskettelulta. Astianpesukoneessa tulisi esipesulämpötilan olla + 34 C, pesu +55-+65 C ja huuhtelu +80-+90 C. Pesukoneen lämpötiloja on hyvä seurata pesun aikana ja kerran viikossa tulisi kirjata lämpötilat ylös. Taulukko löytyy liitteenä.

7.8 Jätehuolto

Jätehuolto on järjestetty niin, että raaka-aineet ja ruoat eivät joudu kosketuksiin jätemateriaalin kanssa missään vaiheessa. Keittiön ja salin puolella on riittävästi ehjiä, helposti tyhjennettävissä olevia ja puhdistettaessa olevia jäteastioita. Jäteastioissa käytetään aina jätessäkkejä tai roskapusseja.

Roskiksia ja biojätteitä ei tule jättää lojumaan sisälle pitkäksi aikaa. Pääsääntöisesti roskat viedään joka päivä aina päivän ja tilaisuuden päätteeksi – ja usein myös kesken päivän, sitä myöten, kun jätettä kertyy. Samoin viedään myös pahvit ja metallijätteet. Marttalassa ei ole omaa erillistä jätekatosta, vaan käytössä on vastapäisen kerrostalon jättepiste. Se sijaitsee talon oikeassa päässä, aivan viimeinen ovi oikealla. Ovia pidetään lukossa, joten ovista pääsee vain erillisellä avaimella. Muista myös lukita ovet jälkeesi.

Jätteet tulee lajitella erikseen niille tarkoitettuihin astioihin, joita ovat bio-, lasi, metalli-, paperi-, pahvi ja kuivajäte.

7.9 Pullonpalautus

Tilaisuuksista kertyy yleensä paljon tyhjiä viini- ja muita pulloja, jotka voi ensisijaisesti viedä keittiön sivuoven viereiseen eteistilaan siististi odottamaan poisvientiä. On kuitenkin tärkeää, etteivät pullot jää lojumaan ympäriinsä, joten niiden poisvienti tulee tehdä viikoittain. Mitään tiettyä päivää ei voida määrittää, sillä tilaisuuksien määrä ja ajankohta vaihtelee viikon mukaan. Tästä huolehtii yleensä palveluvastaava, mutta poikkeustilanteessa myös keittiöhenkilökunta tai muu henkilökunta voi huolehtia siitä, että pullot tulee palautettua.

7.10 Siivous

Puhtaana pito kuuluu osaksi omavalvontaan, pintojen puhtauteen ja ruoan käsittelyyn liittyvien riskien hallintaan. Puhtaanapidon tavoitteena on ehkäistä ja estää mikrobien leviämistä. Keittiössä ja salilla noudatetaan ja ylläpidetään hyvää siisteyttä ja puhtautta.

Siivousvälineet säilytetään aina siivouskomerossa ja ne ovat merkitty niin, että eivät sekoitu muihin tarvikkeisiin. Pesuvälineet tulee puhdistaa aina käytön jälkeen.

Päivittäiset palvelun puolen siivoukset:

- pöytäpinnat
- näkyvät roskat yms
- roska-astiat
- koneiden ja laitteiden puhdistus käytön jälkeen

Viikoittaiset palvelun puolen siivoukset:

- hyllyjen pyyhintä
- tavaroiden/kaappien järjestely
- astioiden järjestely
- kylmäkaappien siivous ja ovien kiillotus

Kuukausittaiset palvelun puolen siivoukset:

- kahvikoneen puhdistaminen

Yhden kerran vuodessa terveystyöntekijöille tulee toimittaa otetut näytteet pinnoilta, ruoanvalmistusastioista ja – välineistä.

7.11 Alkoholin anniskelun omavalvonta

Alkoholin omavalvonta on ravintolan itsensä suorittamaa anniskelun suunnittelua ja valvontaa, jolla vähennetään riskiä epäkohtien syntymiseen sekä lisätään asiakkaiden ja henkilökunnan viihtyvyyttä ja turvallisuutta. Henkilökunta on perehdytetty alkoholin anniskeluun koulutuksen merkeissä.

Tiloissa on A-oikeudet eli ravintolassa saadaan myydä ja tarjoilla kaikkia alkoholijuomia. Anniskeluoikeuden on myöntänyt lääninhallitus. Alkoholilaki määrää, että anniskeluravintolassa on vastaava hoitaja, sekä hänellä tarpeellinen määrä sijaisia. Anniskeluluvan myötä asiakkaat eivät saa nauttia tiloissa omia alkoholijuomia.



Tilaisuuksissa ei tarjoilla alkoholia alaikäisille, eli tällaisissa tilaisuuksissa on otettava juhlien tilaajalta selvää jos alaikäisiä on paikalla. Muuten henkilöllisyys voidaan tarkistaa kysymällä henkilöllisyyspapereita. Omavalvontakirjaukset suoritetaan omavalvontapäiväkirjaan, jonne raportoidaan muistakin mahdollisista epäkohdista.

Martoilta löytyy anniskelun henkilöstösuunnitelma, josta selviää vastaavat hoitajat ja anniskelualue. Martoilla anniskelu on sallittu vain tilauksesta. Omavalvonnan vastuuhenkilönä toimivat Kati-Erika Timperi ja vastaavien hoitajien sijaiset.

8 JUHLA- JA EDUSTUSTILAISUUKSIEN JÄRJESTÄMINEN

8.1 Tavaroiden säilytys

Astiavarastosta löytyvät pitopalvelun astiat eli lautaset ja tarjoiluvälineet sekä kaikki astiavuokrauksen astiat ja välineet. Hyllyihin on kirjoitettu, mistä mitäkin löytyy ja ovatko astiat pitopalvelun vai astiavuokrauksen astioita. Astiavaraston oikealla puolella sijaitsevassa säilytystilassa ovat pitopalvelun välineet, kuten aterimet, kynttilät, servietit ja osa laseista sekä viinikaappi. Samasta tilasta löytyvät myös keittiön jääkaapit ja pakastin. Eteistilasta löytyvät loput lasit omissa koreissaan, kylmäjääkaappi juomineen, pöytä- ja tarjoiluliinat sekä alkoholittomat juomat. Kaapin oviin on kirjoitettu, mitä missäkin kaapissa on. Jos et löydä, niin kysy! Eteistilasta lähtevät portaat ylätasanteella, joka toimii pitopalvelun ja astiavuokrauksen säilytystilana, lähinnä suuremmille tavaroille.



nimilaput opastavat



astiat omilla paikoillaan



lasit niille varatuissa lokeroissa

8.2 Tilaustarjoilussa otettava huomioon:

- Aika ja paikka:
 - päivän nimi ja päivämäärä tarkistettava
 - Kellonaika, monelta tilaisuus alkaa ja loppuu eli milloin ensimmäiset mahdolliset vieraat saapuvat ja milloin vieraiden on tarkoitus poistua. Tätä ennen on ehdittävä laittaa oikeat pöytämuodot, liinoittaa, kiillottaa ruokailuvälineet ja lasit, taitella mieluiset lautasliinat, etsiä: tarjoi-luastiat, sokerikot, kermakot, termospullot tai pannut ja tarvittaessa koristella paikkoja sekä nostaa vesikannut valmiiksi esille pöytiin
 - ajoituksen realisointi: yleensä 3 ruokalajin illallinen kestää noin kaksi tuntia
 - tila, jossa tilaisuus järjestetään ja mitä silloin tulee ottaa tilassa huomioon yleisesti
- Henkilömäärä:
 - henkilömäärä vaikuttaa ruokalajeihin ja mahdollisiin pöytämuotoihin, joita tilassa voi käyttää
 - asiakkaalla on oikeus poiketa sovitusta henkilömäärästä 10 % suuntaan tai toiseen, joten tämä on otettava huomioon
 - päivämäärä, jolloin lopullinen henkilömäärä on varmistettuna: mielellään kaksi viikkoa ennen tilaisuutta, mutta viimeistään silloin kun ateriala-aineokset ynnä muut sellaiset täytyy tilata. Tämä täytyy selventää asiakkaalle, että sen jälkeen ei henkilömäärää ole mahdollista muuttaa. Jos henkilömäärä kuitenkin muuttuu pienemmäksi, asiakasta laskutetaan alkuperäisen sovitun henkilömäärän mukaan.

- Tilaisuuden tarkoitus
 - edellyttääkö tilaisuuden luonne jotakin erityisjärjestelyä. Esimerkiksi äänentoistolaitteita, pianoa tms.
- Tilaaja, yhteyshenkilö, Isäntä/Emäntä, Kunniavieras
 - kuka on tilaaja eli asiakkaan tai yrityksen nimi
 - kuka on mahdollinen yhteyshenkilö, joka on vastaanottanut tilauksen ja kuka taas sitten on vastuussa tilaisuudesta
 - onko tilaisuudella mahdollinen isäntä tai emäntä ja onko hän muu kuin tilaaja
 - on toimivan palvelun kannalta tärkeää, että henkilökunnalla on tiedossa, kuka on asiakaspuolen yhteyshenkilö; hänen kanssaan sovitaan kaikki tilaisuuden onnistumisen kannalta tärkeät asiat
 - Jos tilaisuudella on erityisiä kunniavieraita, niin tarjoilu- ja istumajärjestys määräytyvät sen mukaan. Aina ensin tarjotaan Kunniavieraalle, sitten jatketaan siitä hänen oikealta puoleltaan tarjoilujärjestyksessä
- Toivomukset
 - toivomukset määräävät ruokalajien tasokkuuden ja hinnan ja sen myötä tarjottavien ruokalajien mukaan on valittava mahdolliset tarjottavat juoma- ja alkoholivaihtoehdot niin ruoan aikana kuin kenties ruoan jälkeen
- Vieraiden asiakasrakenne
 - miehiä vai naisia, ammattiryhmä, ikärakenne, kansallisuus ja uskonto, erityisruokavalioiden tarve, mahdollinen liikuntarajoitteisuus esim. pyörätuolilla liikkuvat

- Pöytämuoto
 - vaikuttaa: tila, jossa tilaisuus järjestetään, ruokailijamäärä ja mahdollinen istumajärjestys

- Ohjelma, tarjoilutapa ja tarjoilun kulku
 - ohjelman kulku eli puheiden ja ohjelmanumeroiden ajankohta vaikuttaa ruokalajien valmistuksen ajoitukseen ja näin ollen tarjoilun kulkuun
 - mitä tarjoilutapaa käytetään: noutopöytä, vatitarjoilu, tarjoaminen eli asiakkaat kierrättävät itse astiat ja ottavat siitä haluamansa määrän, annostelu salissa, lautastarjoilu tai pöytiin jättäminen
 - Kun tarjoillaan vatitarjoiluna tai lautastarjoiluna: Alkuruoka: kaadetaan alkuruokaviini, tarjoillaan mahdollinen alkuruoan lisäke ja alkuruoka. Kun kaikki ovat syöneet, kerätään alkuruokalautaset ja tyhjät leipälautaset pois. Pääruoka: kaadetaan pääruokaviini, jos vatitarjoilu, niin tuodaan lämpimät lautaset pöytään ja tarjoillaan pääruoka, mutta jos lautastarjoilu niin annokset tuodaan valmiiksi lautaselle aseteltuna. Kun kaikki ovat saaneet ruokaa, voidaan tarjoilla lisää viiniä. Kun kaikki ovat syöneet, kerätään pääruokalautaset ja leipälautaset pois. Jälkiruoka ja avec: kaadetaan mahdollinen jälkiruokaviini tai avec ja tarjoillaan jälkiruoka ja kaadetaan kahvia tai teetä. Kaadetaan lisää kahvia tai teetä, sitä haluaville. Kaikkien syötyä kerätään jälkiruokalautaset, kahvikupit ja mahdolliset tyhjät lasit pois. Lait, joissa on vielä juomista, niin jätetään pöytiin. Juomien lisäkaadoissa käytetään tilanetajua. Joissain tapauksissa kaatojen määrästä voidaan sopia jo etukäteenkin asiakkaan kanssa.

- Koristelu
 - yleisesti kukka-asetelmat valitaan tilaisuuden luonteen mukaisesti. Yleensä asiakkaat haluavat itse tilata jostakin sovitusta paikasta kukkia. Jos asiakas ei ole tietoinen kukkakaupoista, voit suositella Ruusu-

puuta, josta kukat hankitaan pääasiallisesti omiin tilaisuuksiimme joihin tarvitaan kukkia

- erityisesti ei ole valmiuksia somistella tilaisuuksia, koska ei ole tarvittavia koristeita paikan päällä tarjota, eikä aikaa käyttää siihen.
 - yleensä kukat ja muun koristelun hoitaa asiakas itse
 - tuikkuja ja tuikkukippoja on Marttalassa
- Jälkivalaveri
 - jotta tiedetään, kuinka tilaisuus on onnistunut, on asiakkaan kanssa hyvä vaihtaa muutama sana tilaisuuden jälkeen. Näin voidaan varmistaa, että tilaisuus on sujunut asiakkaan toiveiden mukaan eikä mitään jää hampaankoloon. Hyvä kokemus voi taata sen, että asiakas käyttää palveluitamme uudelleen ja suosittelee niitä tutuilleen.

8.3 Perusasioita tarjoilemisesta

Tarjoilussa on hyvä muistaa sääntö ”ota, anna oikealta – tarjoa aina vasemmalta”. Näin ollen esimerkiksi lautasannokset annetaan asiakkaan eteen oikealta puolelta, myös lautasten kerääminen tapahtuu oikealta puolelta. Samoin esimerkiksi viini kaadetaan oikealta. Esimerkiksi vatitarjoilussa ruokaa tarjotaan vasemmalta puolelta. Oikeaoppinen tarjoilu on hyvä muistaa, sillä se on etiketin mukaista ja lisäksi, kun asiakas ja tarjoilija tietävät nämä perussäännöt, ei synny törmäilyjä ja noloja tilanteita, joissa asiakas esimerkiksi joutuu väistelemään tarjoilijaa.

Aterimien asettaminen ns. kello viiden asentoon, jossa haarukka ja veitsi ovat vinossa vieretysten, on etiketin mukaan merkki siitä, että asiakas on lopettanut ruokailun eli hänen lautasensa voidaan kerätä pois. Lautasten keruussa perussääntönä on, että kun pöytäseurueen viimeinenkin henkilö on syönyt, voidaan lautaset kerätä kaikilta pois.

8.4 Ruokien tarjoilutavat

8.4.1. Lautastarjoilu

Keittiö on asetellut valmiiksi annoksen lautaselle ja tarjoilija vie annoksen pöytään asiakkaan eteen, sovitussa tarjoilujärjestyksessä. Tarjoilija käy pöydässä siis kaksi kertaa, viemässä annoksen ja korjaamassa tyhjäts lautaset pois. Tämä on kokonaisuudessaan tehokas ja nopea tarjoilutapa, mutta ei sovi kovin isolle vierasmäärälle, koska annosten kokoaminen keittiössä lautaselle vie oman aikansa ja jos pöytätilaa ei ole käytössä paljoa, niin hankaloittaa ja hidastaa toimintaa.

Tilaisuuden luonteen ja tarjoiluhenkilökunnan määrän ja ammattitaidon mukaan voidaan sopia, kuinka monta annosta kukin tarjoilija vie ja hakee kerrallaan. Hienommissa tilaisuuksissa, kuten häissä, tarjoilijoiden yhtenäinen toiminta lautasten kannossa on arvokkaan näköistä; joissakin tilaisuudessa, voidaan viedä annoksia ja hakea tyhjiä lautasia satunnaisemmin. Kaikki tilaisuudet ja niihin sovellettavat tarjoilutavat onkin tärkeää arvioida tapauskohtaisesti, sillä yhtä oikeaa menettelytapaa ei ole.

8.4.2. Vatitarjoilu ja nostelu

Kokki asettelee tarjoiltavat keittiössä vadeille ja kulhoihin. Vatia pidetään vasemmassa kädessä ja ruoat nostetaan näin ollen oikealla kädellä siten, että lusikalla nostetaan ja haarukalla tuetaan. Vadin alle on taiteltu käsiliina, jotta se suojaaisi kättä kuuman vadin lämmöltä. Nostelu vaatii harjoitusta ja vain tekemällä oppii. Tarjoilija vie pöytään ensin lämpimän lautasen, hakee vadin ja tarjoaa vadiilta asiakkaalle hänen oikealta puoleltaan lautaselle asiakkaan toivomuksen mukaisesti tai sitten ennalta sovitun määrän verran ruokaa. Jos tarjoilijoita on useampi, he aloittavat nostelun aina yhtä aikaa. Yhtä tarjoilijaa kohti on noin 10–15 ruokailijaa sen mukaan, miten

ruokalajia on. Tarjoilun jälkeen vadit viedään tiskiinkin ja tullaan korjaamaan pöydistä tyhjät lautaset pois. Sopii erinomaisesti juhlaan, isoihin tilaisuuksiin, joihin tahdotaan tyyliä ja näyttävyyttä. Vadissa oleva ruoka on näyttävän näköistä vain ensimmäisille vieraille – viimeisimmät saavat annoksensa jo lähes tyhjältä vadilta. Tarjoilutapa vaatii taitoa, ja tarjoilijan on toimittavaripeästi, ettei tarjottava ruoka ole viimeisimmille henkilöille tarjoillessa ehtinyt jo jäähtyä. keittiön toiminnan kannalta tarjoilutapa on hyvä, sillä ruokat on helppo asetella vateihin tarjolle.

8.4.3. Pöytään jättäminen

Ruoat asetellaan vateihin ja kulhoihin pöytään ja asiakkaat ottavat siitä itse. Tämä on nopea ja tehokas pienille pöytäryhmille, mutta ei tapana kuin esimerkiksi rapujuhlassa. Asiakas voi itse valita syömisensä tahdin ja annoksen koon. Muuten tämä tarjoilumuoto ei ole kovin asiakaslähtöinen, sillä henkilökunnan antama palvelu jää hyvin pieneksi.

8.4.4. Annostelu salissa

Kokki annostelee esimerkiksi keiton asiakkaan nähtävillä joko apupöydällä tai tarjoiluvuonolla. Tarjoilija vie annokset pöytiin. Tämä on tarjoilutapa tyylikäs ja juhlava, mutta pääasiallisesti hidas ja kallis tarjoilumuoto.

8.4.5. Seisova pöytä eli noutopöytä

Asiakkaat noutavat ruokat ja juomat pöydästä, johon ne on aseteltu esille eli noutopöytään. Tämä on perinteinen tarjoilutapa monissa tilaisuuksissa, sen vuoksi että asiakkaat voivat itse ottaa ruokaa haluamansa määrän ja käyttävät pöytää omaa tah-

tia ja tässä ei vaadita montaa tarjoilijaa. On siis edullinen tarjoilutapa. Tapa on hyvä myös siksi, että se antaa asiakkaalle tietyn rauhan ja vapauden tilaisuuksissa, joissa asiakkaat tahtovat viettää aikaa keskenään. Huonona puolena voi pitää sitä, että asiakkaat joutuvat itse liikkumaan ja jonottamaan ruokaa ja pöytä ei pysy kauaa siistinä. Tarjoilija kerää astiat pois pöydistä tai astioille on sovittu palautuspiste.

8.4.6. Buffetpöytä

Tämä tarjoilumuoto on melkein sama, kuin noutopöytä. Asiakkaat noutavat tarjolla olevat ruoat pöydästä, jonka takana joku henkilökunnasta annostelee tuotteet asiakkaalle. Tässä myös asiakkaat joutuvat liikkumaan ja jonottamaan ja pöytien tehokas siivoaminen voi olla hankalaa järjestää. Tämä myös vaatii yhden henkilön läsnäolon tarjoamassa asiakkaalle tuotteita.

8.5 Lautasten kantotavat

Lautasten kantaminen yhdessä kädessä vaatii harjoittelua ja ei kannata ottaa liikaa riskejä, vaan luottaa siihen mitä varmasti pystyy kantamaan. Tässä esimerkkinä mainitaan kolme lautasten kantotapaa, jotka kannetaan vasemmalla kädellä. Oikealla kädellä onnistuu sama, mutta sormet tulee sitten ajatella toisin päin.

Lautasia voi kantaa kapealla kantotavalla eli kaksi lautasta yhdessä kädessä ja lautaset kannetaan niin sanotusti peräkkäin. Alimmainen lautanen on tällöin kämmenen päällä, niin että etusormi, keskisormi ja nimetön kannattelevat lautasta pääosin. Toinen lautanen on sitten nojautuneena peukalon ja pikkurillin varaan ja lautanen ulottuu ranteesta kohti kyynärtaivetta.

Lautasia kannettaessa leveällä kantotavalla on käsissä kolme lautasta, jotka muodostavat vähän niin kuin silmät ja nenän. Alinta lautasta kannetaan oikealle kaartuneena pikkurillillä, nimettömällä ja osittain keskisormella, seuraavaa vasemmalle kaartuneena osittain keskisormelle ja etusormella ja viimeinen lautanen sijoittuu kämmenen päälle, vähän molempien lautasten reunojen päälle, niin että paino jakaantuu peukalolle ja kämmenvarrelle.

Neljän lautasen kantaminen yhdessä kädessä vaatii jo harjoittelua ja lautaset eivät voi olla painavia, eikä ruoka lautasella liukuvaa. Alimmasta lautasesta pidetään kiinni keskisormella ja nimettömällä, oikealle kaartuvasta lautasesta pitävät kiinni pikkurilli ja lautanen ojentuu kämmeneen, vasemmalle kaartuvasta lautasesta pitää kiinni etusormi ja peukalo ja viimeinen lautanen nojaa ranteeseen ja kyynärvarteeseen.

8.6 Tarjottimet

Tarjotin eli priikka on hyödyllinen tarjoilijan apuväline, niin tyhjien kuin täysienkin lasien ja kuppien kantamiseen. Tarjotinta kannetaan kämmenellä, sormet levitettyinä tarjottimen alla. On tärkeää, että ote on tukeva ja tarjottimen pinta on puhdas. Tarjotinta kantaessa ei saa jännittää niska- ja hartialihaksia, vaan lihakset on pidettävä rentoina, jotta kävely on ryhdikästä ja joustavaa. Tarjotin kannattaa koota siten, että raskaimmat ja korkeat astiat ovat tarjoilijassa päin ja keveämmät astiat ulommalla reunalla, kauimpana tarjoilijasta.

9 KATTAUS

9.1 Pöytämuodot

Juhlia järjestettäessä on ensiksi mietittävä pöytämuodot eli kuinka pöydät ja tuolit asetellaan tilassa niin, että ne vastaavat juhlien tarvetta ja osallistujamäärää. Pöytämuodot vaikuttavat viihtymiseen, kattamiseen, tarjoilun kulkuun ja mahdollisten somisteiden järjestelyyn. Pöydät tulisi sijoitella niin, että otetaan huomioon tilankäyttö, yleisvaikutelma sekä tilaisuuden luonne. Tilankäytössä tulee huomioida, että jää tarpeeksi tarjoilutilaa ja ohjelma-/tanssutilaa. Pöytää koottaessa on huomioitava, että jokaisen vieraan tilantarve on noin 60 cm ja tarjoilutilaa on oltava 60–150 cm.

Usein pöytämuoto sovitaan jo etukäteen asiakkaan kanssa, jos asiakkaalla on toivomuksia pöytien järjestelystä ja istumapaikoista/pöytä. Joskus lopullisen pöytämuodon rakentaminen on kuitenkin henkilökunnan tehtävä.

9.1.1. Pitkä ja kapea pöytämuoto

Käytetään yleisimmin tilaustarjoilupöytänä. Suositellaan käytettäväksi 8-20 hengelle. Pitkä ja kapea pöytä on hyvin perinteinen, mutta se on nopea rakentaa esimerkiksi neljän hengen pöydistä. Kukka-asetelman on oltava vähän tilaa vievä, sillä muuten kattauksesta tulee ahdas.



9.1.2. Diplomaattipöytämuoto

Käytetään myös nimitystä pitkä ja leveä pöytä, jota käytetään tilavuutensa puolesta juhlavien aterioiden pöytänä ja kokouksissa. Suositellaan käytettäväksi 10–30 hengelle. Tässä pöytämuodossa kaikki ruokailijat näkevät toisensa ja voivat vaivattomasti keskustella. Pöytämuotona vie paljon tilaa, mutta antaa mahdollisuuden kauniiseen somistukseen. Kattaus voi olla laaja ja kukka-asetelmat tulisi olla suuret, sillä pöytämuoto on itsessään suurenmallinen.

9.1.3. Kampapöytämuoto

Kielekepöytämuotoa käytetään juhlatilaisuuksissa sekä kokous- ja koulutuspöytänä. Kielekkeitä pöydässä voi olla tilaisuudesta riippuen kahdesta kymmeneen. Kielekepöytä sijoitetaan niin, että pääpöytä eli fondi on aina sisääntulo-ovea vastapäätä. Fondissa istuvat aina arvovaltaisimmat kunniavieraat. Muut kielekkeet alkavat fondista. Vieraita ei sijoiteta ollenkaan istumaan kielekkeiden päihin eikä fondin vastakkaiselle puolelle eli näin ollen pääpöytä katetaan vain toiselta puolelta. Kielekkeissä on otettava huomioon, että käytävät ovat tarpeeksi leveät tarjoilua varten ja vierailloilla on tarpeeksi istuma- ja ruokailutilaa. Koska kunniavieraat istuvat aina fondissa, on kielekepöydässä aina selkeä istuma- ja tarjoilujärjestys.

erilaisia kampapöytiä:

U-pöytä, T-pöytä ja V-pöytä sekä E-pöytä

U-pöytä eli hevosenkenkämuoto on kaksikielekkeinen pöytämuoto. Tämä on juhlava pöytämuoto, koska tärkeimmät vieraat istuvat fondissa. Tämä pöytämuoto sopii 12–40 vieraalle. Yleensä fondiin varataan yksi näyttävä, pitkänmallinen kukka-asetelma ja kielekkeissä käytetään sitten pienempiä asetelmia. T-pöytä ja V-pöytämalleja käytetään yleisesti kokouspöytinä ja ne antavat mahdollisuuden 15–25 vieraalle. E-pöytämallissa kielekkeitä on kolme ja se antaa mahdollisuuden 30–100 vieraalle, riippuen kielekkeiden ja fondin pituudesta.

9.1.4 Kehäpöytämuoto

Kehäpöytämuodosta käytetään myös nimitystä hollantilainen pöytämuoto, joka on neliön muotoinen eli vieraat istuvat pöydän ulkopuolella. Tätä pöytämuotoa voidaan käyttää ruoka- ja kokouspöytänä 16–30 vieraan tarjoilussa. Pöytämalli on erittäin juhlava, mutta toisaalta tilaavievä ja vaikea liinoittaa. Kukka-asetelma on sijoitettava pöydän tyhjään keskiosaan.

9.1.5 Pieni suorakaidepöytä ja neliöpöytä

Pieni suorakaidepöytä ja neliöpöytä ovat käytännöllisiä, kun vieraille halutaan erilliset pöydät. Pieni suorakaidepöytä voidaan koota esimerkiksi kahdesta neljän hengen pöydästä, jolloin siihen mahtuu 8–10 henkilöä. Nelipöytä kootaan neljästä kahden hengen pöydästä ja siihen mahtuu näin ollen 8 henkilöä. Mahdolliset kukka-asetelmat tehdään pieniksi ja mielellään käytetään pyöreitä malleja.

9.2 Kiillottaminen

Ruokailuvälineet, lasit ja lautaset on hyvä kiillottaa, jotta ne ovat siistin näköiset ja tahrattomat. Näin ollen asiakkaan on mukavampi syödä puhtailla välineillä. Kiillottamattomista aterimista jää epäsiisti kuva ja tuntuu, että niitä ei olisi edes pesty.

Kiillottamisessa on hyvä käyttää puuvillahansikkaita, etteivät sormenjäljet pääse tulemaan juuri kiillotettuihin välineisiin. Ennen kiillottamisen aloittamista kannattaa kuitenkin varmistaa, ettei hansikkaista itsestään lähde nukkaa, jolloin toinen työ on poistaa tuo pieni nukka pois.

Kiillottaminen aloitetaan kostuttamalla puhtas lautasliina, pala caritaliinaa tai muu vastaava liina ja sillä hangataan ruokailuvälineitä ja laseja kiiltäviksi ja tahrattomiksi. Kiillotetut aterimet kannattaa asetella valmiiksi puhtaan liinan päälle esimerkiksi tarjottimelle. Lasit kannattaa sujauttaa takaisin niille varatuille astianpesulokerikoille tai tarjottimille. Jos leipä- ja ruokalautasissa on näkyviä tahroja, kannattaa ne myös kiillottaa ennen tilaisuutta, muuten ne kannattaa aina kiillottaa liinalla suoraan astianpesukoneesta ja siirtää ne omalle paikalleen.

9.2.1 Tilaisuuteen muistettava kiillottaa ja varattava:

- alkumaljalasit valmiiksi tarjottimille ja juomalasit omiin koreihinsa
- katteet eli haarukat, veitset, lusikat, voiveitset, jälkiruokahaarukat ja lusikat
- katelautaset, leipälausatset, jälkiruokalautaset, alkuruokalautaset, mahdolliset keiton aluslautaset ja niille servietit, pääruokalautaset ja niiden lämmittäminen pesukoneen kautta tai useimmiten lautasten lämmityskaapin avulla
- kahvikupit ja -lautaset
- ottimet

- sokerikot täytettyinä ja kermakot
- kahvi- ja tee pannut
- tarjoiluvadit
- lautasliinat valmiiksi taiteltuna

9.3 Aterimet

Useimmiten käytettäviä aterimia ovat alkuruokaveitsi- ja haarukka, pääruokaveitsi- ja haarukka, keittolusikka, jälkiruokalusikka- ja haarukka sekä voiveitsi. Alkuruokavälineet ovat pääruokavälineitä pienempiä. Marttalassa on käytössä kolmen kokoisia veitsiä, haarukoita ja lusikoita. Aterimien kunto kannattaa tarkastaa aina ennen aterimien kattamista ja käyttöä, ja mahdolliset epäpuhtaudet tulee pestä pois ja aterimet kiillottaa.



haarukat, veitset, lusikat ja ottimet

9.4 Lasit

Juhlaan kuuluvat juoman mukaiset lasit eli jokaiselle juomalle on oikeaoppisesti omanlainen lasinsa. Käsittelethän laseja varovasti, sillä laseihin tulee helposti sormenjälkiä. Jalallisia laseja tulee pitää kiinni jalasta. Laseja on hyvä käsitellä tarjoiluhansikkaat käsissä.

Hyvä yleislasi esimerkiksi arkisempuna vesilasina on kirkas ja tukeva peruslasi.

Punaviinilasi on jalallinen ja selkeä, väritön, suhteellisen ohut ja tarpeeksi kookas; ja sen reuna on sisäänpäin kaartuva. Punaviinilasia voidaan hyvin käyttää myös yleislasina, esimerkiksi vesilasina. Valkoviinilasi on punaviinilasia pienempi.

Hyvä kuohuviinilasi on korkea ja suhteellisen kapea.

Ruokajuomana tarjoiltavan oluen olutlasi on jalallinen ja melko korkea. Tosin usein erilaisille oluille on käytössä omat lasinsa.

Väkeväviinilasi on jalallinen ja pienin viinilasi.

Snapsilasia käytetään usein jäähdytettyjen ruokaryyppyjen tarjoiluun. Snapsilasi on pieni lasi, ja niitä on monen mallisia. Usein snapsilasit säilytetään kylmässä, esimerkiksi pakkasessa.

Aromilasista tarjoillaan konjakkia, brandya, armanjakkia sekä väkeviä hedelmäviinoja.

Cocktaillasia käytetään lyhyiden juomasekoitusten tarjoiluun sekä liköörien tarjoiluun.

On the rocks -lasia puolestaan käytetään jäillä tai kuivana tarjottavan alkoholijuoman tarjoiluun. Lasia käytetään usein myös vesilasina.

Grogilasia käytetään pitkien juomasekoitusten tarjoiluun.

Totilasi on kahvallinen lasi, jossa kahva on useimmiten metallia. Totilasista tarjoillaan kuumat juomat.

Irishcoffee-lasi on jalallinen lasi, jossa voi joskus olla myös kahva.

Marttalasta löytyy tällä hetkellä edellä mainituista laseista vesilasi, grogilasi, punaviinilasi, valkoviinilasi, jälkiruokaviinilasi, snapsilasi sekä kuohuviinilasi. Pitopalvelun laseille on hankittu koreja, jotta lasit pysyvät hyvässä järjestyksessä. Olutlaseille, viinilaseille (punaviini, valkoviini, jälkiruokaviini, kuohuviini), sekä brandylaseille ja snapsilaseilla on omat korinsa, joista osa on helppo tunnistaa värikoodista eli tietyn värisestä korin reunasta. Myös kahvikupeilla ja vesilaseilla on omat korinsa. Korien avulla pyritään siihen, että kukin lasi on helposti löydettävissä, eikä tarvitunlaisen lasin etsimiseen mene turhaa aikaa. Onkin tärkeää, että jokainen toimii omalta osaltaan niin, että tämä järjestys säilyy myös vastaisuudessa.



erilaisia laseja

9.5 Astiat

Useimmiten tilaisuuksissa käytettäviä astioita ovat kahvikupin aluslautaset, pääruokalautaset sekä leipä- ja salaattilautaset ja keittolautaset. Lautasia löytyy montaa eri kokoa; isoin pääruokalautanen, välikoon lautanen, salaattilautanen, leipälautanen/jälkiruokalautanen, joten ruokalajin annoksen koon ja vaikkapa esillepanon mukaan voidaan miettiä, mitä lautaskokoa halutaan käyttää.

Tarjoiluastioista useimmin käytössä ovat kermakot ja sokerikot, sekä erilaiset salaattikulhot ja vadit.



9.6 Liinoitus

Kun tilaan saatu pöydät oikeaan pöytämuotoon, voidaan aloittaa pöytien liinoittaminen. Kattauksessa tulee käyttää aina puhdasta ja sileää pöytäliinaa. Liinojen tulee valua yhtä paljon pöytien reunojen yli joka puolelta.

Jos pöytäliinaa joudutaan jatkamaan toisella liinalla, liinan levittäminen aloitetaan pöydän kauimmaisesta päästä ja toisen liinan pää asetetaan sen päälle. Näin ovesta sisään astuvat vieraat eivät näe liitoskohtaa, vaan liina näyttää enemmän yhtenäiseltä. Liinojen yhtymäkohta laitetaan siis aukeamaan pois päin asiakkaan tulosuunnasta.

Asiakkaan on mahdollista käyttää joko omia liinoja tai vuokrata paikan päältä pöytiin sopivat liinat. Pöytäliinat löytyvät pitopalvelun ulkoeteisen harmaista kaapeista, sekä opetuskeittiöstä niille varatuista kaapeista. Tarkista aina, että liinat ovat siistejä eivätkä rypyisiä ja ettei likaisia liinoja ole vahingossa joutunut puhtaiden joukkoon. Lautasliinat löytyvät astiavarastosta niille tarkoitetusta kohdasta.

9.7 Kattaminen

Kun liinat on aseteltu pöytiin, tulee katsoa että tuolit ovat oikeilla paikoillaan. Kun aletaan kattaa astioita paikoilleen, voidaan käyttää apuna lämminruokalautasta, jos kattaukseen ei tule katelautasta. Lautanen asetetaan niin, että se on keskellä samassa linjassa kuin tuolin keskikohta ja lautasen etäisyys on pöydän reunasta pari sormenleveyttä. Leivälle tai salaatile tarkoitettu pieni lautanen sijoitetaan tavallisesti ruokalautasen vasemmalle puolelle, niin että sen alapuolelle jää tilaa vasemmalle kädelle.

Keittolautasia ei kateta juhlapöytään, vaan ne ovat valmiina esimerkiksi keittoa annostelevan henkilön vasemmalla puolella. Jälkiruokalautasta ja kahvikuppeja ei kate-

ta pöytään, poikkeuksena tästä ovat kattaukset lounas- tai aamiaiskattauksissa. Jos kahvikupit katetaan, niin ne laitetaan ruokalautasten oikealle tai vasemmalle puolelle. Kuppien korva ja lusikoiden varsi osoittavat oikealle.

Ruokailuvälineet sijoitetaan kattaukseen käyttöjärjestyksessä. Klassiseen peruskatteeseen kuuluu kaksi haarukkaa vasemmalle puolella ja kaksi veistä oikealle puolelle. Lautasen oikealle puolelle sijoitetaan keittolusikka ja veitset terä lautaseen päin ja vasemmalle puolelle haarukat, piikit ylöspäin. Kattaessa on hyvä käyttää tarjoilukäsineitä, jottei vastakiillotettuihin välineisiin tule heti sormenjälkiä.

Kattaminen aloitetaan lähimpänä lautasta olevista ruokailuvälineistä. Välineet kateetaan noin kahden sormen leveyden päähän pöydän reunasta ja noin sormen välinen etäisyys toisistaan. Ruokailuvälineet sijoitetaan niin, että niiden alareunat ovat samalla tasolla. Jälkiruokavälineet katetaan pöytään lautasen yläpuolelle, jälkiruokahaarukka ensin piikit suuntautuneena oikealle puolelle ja sen yläpuolelle lusikka, jonka pesä on suunnattuna vasemmalle. Voiveitsi sijoitetaan leipälautaselle hieman vinoissa tai pysty- tai vaakasuorassa, terä ulos- tai alaspäin.

Kattauksessa lasit sijoitetaan oikealle eli veitsen puolelle. Lasit voidaan asetella suoraan linjaan vierekkäin, seurata vinosti lautasen muotoa tai ne voidaan ryhmitellä pöytään. Lasit tule pysyä kattauksessa suorakulmion sisällä eli ne eivät saisi ulottua ulomman oikeanpuoleisen veitsen tai lusikan oikealle puolelle. Aterialla tarjottavista juomista riippuu, mitä laseja pöytiin katetaan. Yleisesti ottaen käytetään jalallisia peruslaseja ja yleislaseja sekä vesilaseja. Jos tiedetään, että aterialla tarjoillaan sekä puna- että valkoviiniä ja jälkiruokaviiniä, katetaan pöytään kaikki nämä lasit ja vesilasi. Kahvikuppeja ei yleensä kateta pöytään.

Lautasliina voi kattauksessa olla ruokalautasella, leipälautasella tai sillä kohdalla, missä sen leipälautasen tulisi olla, salaattilautasella tai lasien tai haarukoiden yläpuolella.

Kun kattaminen on suoritettu, asetetaan pöytiin mahdolliset menu- ja paikkakortit. Kukat sen sijaan tulisi asetella pöytiin mielellään jo ennen kattamista tai ainakin muistaa kattamisen aikana ottaa huomioon mahdolliset kukka-asetelmat.

9.7.1 Kattamisjärjestys:

- pöytämuotojen rakentaminen tilaisuuden vaatimalla tavalla
- pöytien liinoittaminen
- tuolien ojentaminen vastakkain ja riveittäin oikeille paikoille
- mahdollisen katelautasen asettaminen paikoilleen tai paikkalautasen käyttäminen
- katteiden laittaminen
- leipälautasten asettaminen
- lasien asettaminen paikoilleen, käyttö menun mukaisesti oikealta vasempaan tai ulkoa sisään
- kahvikuppien asettaminen
- lautasliinat paikalleen
- mahdollisten menu- ja paikkakorttien ja kukkakoristeiden asettaminen paikalleen
- mausteet varataan sivupöydälle



malli kattamisesta

9.8 Värät kattamisessa ja koristelussa

Värit vaikuttavat ihmisiin niin muistojen, tuntemusten kuin odotustenkin kautta.

- Punainen on lämmin ja voimakas tulen ja veren väri, joka kuvaa rakkautta, mutta on toisaalta myös varoittava väri.
- Musta väri merkitsee surua.
- Valkoinen on viattomuuden, puhtauden ja raikkouden väri.
- Vihreä väri on rauhoittava ja lämmin ja tuo mieleen kevään/ kesän tunnelman. Toisaalta vääränlaisen vihreän, ns. sairaalan vihreän, käyttäminen voi herättää ikäviä tuntemuksia.
- Keltainen on piristävä ja innostava auringon väri.
- Sininen väri puolestaan on viileä ja arvokas.
- Kulta ja hopea ovat juhlavia värejä.



Jos tavoitellaan viileää ja raikasta tunnelmaa, on hyvä suosia valkoisen, sinisen ja harmaan sävyjä. Lämpöisiä asioita mieleen tuovat punaisen, ruskean ja keltaisen sävyt. On hyvä muistaa, että musta väri pienentää ja pimentää ja pastillivärit tuovat pehmeyttä. Keväinen tunnelma luodaan hennolla roosalla ja hiirenkorvan vihreällä. Usein rinnakkaisvärit, kuten punainen ja oranssi, oranssi ja keltainen, keltainen ja vihreä, vihreä ja sininen ja sininen ja violetti ovat varmoja yhdistelmiä. Joissakin tapauksissa myös vastavärien käyttö voi olla toimiva.



9.9 Yleisesti juhlia varten varattava

- roskakori, johon saa mahdolliset paperiroskat
- sakset, joilla saa avattua lahjapaketteja
- pöytä, johon voi laittaa kukat ja lahjat
- eteistilaan on varattava tilaa takeille, sateensuojille yms
- mahdollisen vieraskirjan paikka
- missä isäntäparin on mahdollista vastaanottaa vieraat
- jos tilaisuudessa tarjoillaan juomia, tulee ne laittaa kylmään hyvissä ajoin
- jos tarvitaan jääpaloja, on niitä tehtävä hyvissä ajoin
- lautasliinat
- termospannut
- kahvikupit, lasit, lautaset sekä aterimet tilaisuudesta riippuen
- maito (myös vähälaktoosinen), sokeri, makeutusaine, tee, kahvi → onko tarpeeksi, vai pitääkö tilata
- vesikannut
- pöytäliinat ja tarjoiluliinat sekä tarjoiluhanskat

9.10 Esimerkki tarjoilun kulusta

Juhlatilaisuuksia on erilaisia; eripituisia ja käytänteiltään erilaisia. Näin ollen tarjoilun kulku menee myös eri tilaisuuksissa erilailla, esimerkiksi pöytiin tarjottu lounas ja neljän ruokalajin illallinen ovat erityyppisiä tilaisuuksia, ja niissä on siis eri verran vaihteita. Ohessa esimerkki tarjoilun kulusta tilaisuudessa, jossa tarjotaan alkukeitto ja leipä sekä alkuruoan valkoviini, pääruoka ja pääruoan punaviini, jälkiruoka ja jälkiruoan viini sekä kahvi ja avec-juoma:

- Asiakkaat ja vieraat saapuvat
- Vesilasit täytetään heti aluksi tai ne voidaan täyttää myös juuri ennen vieraiden saapumista valmiiksi.
- Samoin voit voidaan tuoda pöytiin joko nyt tai juuri ennen vieraiden saapumista.
- Alkuruokaviinin tarjoilu
- Leivän tarjoilu
- Alkuruokakeiton tarjoilu (tai mahdollisesti myös annostelu, riippuen tarjoilutavasta)
- Vesilaseja on hyvä täyttää aina välillä, tilanteen mukaan
- Keittolautasten kerääminen
- Leipälautasten ja veitsien sekä voilautasten kerääminen
- Veden lisätarjoilu
- Pääruoan viinin tarjoilu
- Pääruoan tarjoilu
- Tarvittaessa veden ja/tai viinin lisäkaato (huomioidaan tilannekohtaisesti)

- Pääruokalautasten kerääminen
- Veden lisäkaato
- Joissain välissä, esimerkiksi nyt, voidaan kerätä turhia viinilaseja pois; alkuruoan ja pääruoan viinilasit. Toki alkuruoan viinilasit voidaan kerätä myös jo aiemmin. (tilaisuuden mukaan voidaan miettiä, tahdotaanko kaikki lasit pitää pöydissä, jolloin asiakas voi vielä nauttia viiniä, vai kerätäänkö lasit ruokalajin mukaan pois)
- Jälkiruokaviinin tarjoilu
- Jälkiruoan tarjoilu
- Jälkiruokalautasten kerääminen
- Tyhjien viinilasien kerääminen pois
- Kahvikuppien, sokerikkojen ja kermakkojen sekä avec-lasien jakaminen pöytiin (pöytiin voidaan tuolloin jakaa myös puhtaat vesilasit, jos aterian vesilasit on kerätty pois jo aiemmin)
- Kahvin kaataminen ja avec-juomien tarjoilu

Tilaisuuksissa on tärkeää, että tarjoiluhenkilökunnasta vähintään yksi henkilö on koko ajan saatavilla salin puolella. Näin asiakas voi tarvittaessa kysellä, ja ilmoittaa esimerkiksi mahdollista aikataulumuutoksista tai muusta. Kokoustilanteissa tosin salissa oleminen ei sinällään onnistu, sillä kokoustajille on annettava kokousrauha. Jonkun henkilökunnasta tulee kuitenkin olla jollakin tavalla saatavilla.

9.11 Tilaisuuden loputtua

Kun juhlatilaisuus on ohi, on tärkeää muistaa, että henkilökunnan työpäivä ei vielä lopu siihen. Tilaisuuden jälkeen on suoritettava lopputyöt. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki lasit, aterimet, lautaset ja muut astiat tiskataan tiskikoneessa ja laitetaan siististi omille paikoilleen. Aterimet lajitellaan niille tarkoitettuihin kippoihin ja annetaan

kuivahtaa niissä, ennen kaappiin laittamista. Myös kahvipannut tiskataan. Pöydät siivotaan servieteistä ja muista roskista ja likaiset pöytäliinat otetaan pois ja viedään niille tarkoitettuihin pyykkipusseihin. Pahimmat tahrat ja liat pyyhitään pöydistä ja tarvittaessa lattioilta. Pöydät voidaan joko jättää paikoilleen, sillä seuraavana päivänä saattaa olla tilaisuus, jota varten pöytämuotoa kuitenkin muutetaan – tai pöydät ja tuolit voidaan siirtää. Roskat ja biojätteet viedään niille kuuluvaan pisteeseen. Lopuksi on vielä varmistettava, että kynttilät on sammutettu, eikä asiakkaita ole jäänyt esimerkiksi wc-tiloihin, valot on sammutettu ja ovet lukittu. Viimeinen paikalta lähtevä on palveluvastaava tai muu tilaisuudesta vastaava henkilö. Hän huolehtii myös hälytysjärjestelmän päälle kytkemisestä.

9.12 Kahvi, tee ja vesi

9.12.1Kahvin keittäminen

Keittiössä on Metoksen kahvinkeitin, jossa on neljä lämpölevyä. Niistä kaksi on keitettävälle kahville ja kaksi kahvin lämpimänä pitämiseen, jos keitetään enemmän kuin kaksi pannullista.

1. Laita kahvinkeitin seinään.
2. Täytä lasipannu vedellä maksimi viivaan asti ja kaada vesi vesisäiliöön. Sulje säiliön kansi.
3. Ota suodatin pussi astiankeitin oikealla puolella olevalta hyllyltä ja laita se suodatinpussinastiaa. Ota kahvipussi vetolaatikosta keittimen alapuolelta ja kaada sen sisältö kokonaan suodatin pussiin.
4. Laita suodatinosa ja lasipannu paikoilleen.
5. Paina kahvinkeitin päälle oikeanpuoleisesta nappulasta, niin, että painat ensin näppäimestä keittimen päälle ja käytät sitä sitten äkkiä kiinni-asennossa, jon-

ka jälkeen paina keitin päälle. Kestää pienen hetken enne kuin kahvi alkaa valua.

Huom! Jos olet ladannut kahvinkeitin valmiiksi, tai siihen on muusta syystä jäänyt vesi sisään, kerro muille asiasta ja laita keittimeen lappu, josta asia käy ilmi. Muuten joku voi vahingossa täyttää keittimen uudelleen ja kahvi tulee yli.

Pese lopuksi lasipannut ja suodatinpussin osa. Ja irrota töpseli seinästä.

Kahvinkeitin tulee pestä muutaman kerran kuukaudessa sille tarkoitetulla pesuaineella erillisen ohjeen mukaan.

9.12.2 Teen keittäminen

1. Keitä teevesi vedenkeittimellä.

2. a) hauduta teepusseja vedessä, jos tahdot tarjota valmista, haudutettua teetä

b) laita vesi termariin, ja teepusseja esille, jotta asiakas voi itse ottaa haluamaansa teetä

9.12.3 Jäävesi

Vesikannut löytyvät astianpesukoneen viereiseltä hyllyltä, vasemmalta puolelta ja vesikarahvit harmaasta, pyörällisestä salin kaapista, joka on yleensä isossa salissa.

On tärkeää, että vesikannut varataan valmiiksi kutakin tilaisuutta varten hyvissä ajoin ja täytetään vedellä kylmään, jos vaan jääkaapeissa on tilaa. Vettä tarjotaan tilaisuudessa kuin tilaisuudessa. Muistathan tilaisuuden aikana huolehtia, että vesikannuissa on vettä. Vie aina hyvissä ajoin ja tarpeen tullen uusi kannullinen pöytään tyhjän tilalle.

10 JUOMIEN TARJOILU

10.1 Anniskelu ja alkoholijuomatuotteet sekä niiden tarjoilu

- Alkoholijuomien anniskelun omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että anniskelussa noudatetaan alkoholilakia sekä siitä annettuja säännöksiä ja määräyksiä ja siten estetään alaikäisten alkoholijuomien saanti ja aikuisten alkoholin liiallisesta käytöstä aiheutuvia haittoja ja häiriöitä.
- Vastuullinen alkoholijuomien anniskelu on jokaisen työntekijän velvollisuus. Henkilökunnan tulee tuntea keskeiset anniskelusäädökset ja noudattaa niitä.

Alkoholijuomia ei saa anniskella, henkilölle, joka;

- joka on nuorempi kuin 18 vuotta
- käyttäytyy häiritsevästi tai on selvästi päihtynyt
- tai jos on aihetta olettaa alkoholijuoman väärinkäyttöä

Asiakkaan on niin pyydetessä pystyttävä todistamaan henkilöllisyytensä alkoholijuoman oston/tilauksen/tarjoilun yhteydessä. Henkilöllisyystodistukseksi kelpaa viranomaisen antama kuvallinen henkilöllisyystodistus, kuten passi, ajokortti tai kuvallinen kelakortti. Henkilökunta on vastuussa siitä, ettei asiakas juovu liikaa. Selvästi päihtyneelle tarjoilun kanssa tulee olla tarkkana. Alkoholua ei saa myydä velaksi eli alkoholua ei saa myydä asiakkaalle minkäänlaista panttia vastaan. Asiakkaalle on myös aina annettava kuitti alkoholijuoman oston yhteydessä.

10.2 Alkoholimyynnin perusmitat

Perusannos on annos, jonka määrän alkoholia saa kerrallaan myydä asiakkaille.

Mittojen tilavuudet ovat 1cl, 2cl, 4cl, 8cl ja 12 cl.

- Väkevien alkoholijuomien (yli 22 % sisältävät) perusmitta on 4cl
- Väkevien viinien sekä joidenkin liköörien perusmitta on 8 cl
- Mietojen viinien perusmitta on 12 cl

10.3 Cocktailit ja drinkit

Cocktail tarkoittaa ammattikielessä lyhyttä, noin 8-10 cl juomasekoitusta, vaikkakin sanaa käytetään myös muista sekoituksista. Useimmat drinkit sisältävät yhtä tai kah-
ta alkoholillista ainesosaa sekä mehua tai hiilihappopitoista juomaa, joilla drinkkiä
pidennetään. Yhdessä drinkissä alkoholia saa olla 4 cl (eli esim. 4cl tai 2cl+2cl) ja loput
jatketta. Cocktaileja on loputtomasti ja niissä voidaan käyttää erilaisia laseja, väriai-
neita ja koristuksia.

10.4 Tarjoilutapoja

- Kuivana: esim. viski; lasissa ei ole muuta kuin viski (ei jäitä)
- On the rocks: valmistettu drinkki tai alkoholi kaadetaan lasiin jääpalojen päälle;
esim. viski on the rocks
- Frappée tai mist: juoma tarjoillaan jäämurskan kanssa

10.5 Valmistustavat

- Rakentaminen: Eri ainesosat mitataan ja kaadetaan suoraan tarjoilulasiin, jolloin ne sekoittuvat keskenään. Ainekset voidaan myös valuttaa kerroksittain, jolloin eri osat erottuvat selvästi toisistaan (ns.sateenkaaricocktail). Lisää pilli ja/tai cocktailtikku.
- Sekoittaminen: Näin valmistetaan suurin osa drinkeistä, jotka sisältävät helposti toisiinsa sekoittuvia ainesosia. Jäät ja ainesosat laitetaan sekoituslasiin ja juomaa sekoitetaan pitkällä baarilusikalla. Valmis juoma kaadetaan siivilän läpi viilennettyyn tarjoilulasiin.
- Ravistaminen: Yleisesti ottaen juomasekoitukset, jotka sisältävät kermaa, siirappesä, maitoa tai kananmunaa, kannattaa ravistaa (toki on myös poikkeuksia). Laita sheikkeriin eli ravistimeen jäitä ja kaikki ainesosat. Ravista voimakkain edestakaisin liikkein, jotta juoma sekoittuu hyvin. Kaada juomaseos lasiin ravistimen siivilän kautta.

10.6 Sekoitusvälineet

- Shekkerit, blenderit, sekoituslasi, baarisiivilä, baarilusikka, pullonavaajat, kaato-korkit, alkoholimitat, jääpala-astia, jääpalakauha, shottilusikka, leikkuulauta, veitsi, puumurskain, jne.

10.7 Mitkä juomat sopivat millekin ruoalle?

Aperitiivi tarjoillaan juuri ennen ruokailua, koska sen tehtävänä on herättää ruokahalu. Näin ollen aperitiivin tulisi olla kevyesti maustettu tai raikas. Sellaiseksi käy kuiva tai puolikuiva valkoviini, roseeviini, kuohuviini tai samppanja, mutta myös kuivat tai

puolikuivat sherryt, portviinit, madeirat ja vermutit sopivat sellaisiksi. Ruokajuomaksi soveltuvat vesi, kivennäisvesi, maito, virvoitusjuomat, oluet tai viinit. Digestiiviksi eli ruoansulatusta edistäväksi juomaksi soveltuu konjakk, brandy, likööri, viski tai joku makea juomasekoitus.

Kuohuviini sopii yleisesti tarjoiltavaksi onnittelumaljana tai juhlavissa tilaisuuksissa ateriajuomana. Kuivat ja puolikuivat kuohuviinit soveltuvat aperitiiviksi tai kala-, äyriäis- ja liharuokien seurana. Makeita kuohuviinejä voi nauttia seurustelujuomana tai jälkiruokien ohessa.

Valkoviineistä kuiva ja puolikuiva sopii hyvin monille alku- ja pääruoille, joita voivat olla kala- ja äyriäisruoat, keitot, keitetyt liharuoat, useat linturuoat, salaattit ja miedot juustot. Makeita tai puolimakeita valkoviinejä kannattaa yhdistää jälkiruokiin, leivonnaisiin, keitetyn kalan tai hanhenmaksan kanssa tai voimakkaan makuisiin juustoihin.

Punaviini sopii yleisesti liharuokien kanssa ja paistetun kalan seurana, mitä tummempi liha, sen täyteläisempää punaviiniä sekä useimpien juustojen kanssa. Kevyet punaviinit sopivat hyvin vaalean lihan, valkolihaisten lintujen, pienten riistaeläinten, kylmien liharuokien, paistetun kalan ja miedonmakuisten juustojen seurana. Täyteläisemmät punaviinit sen sijaan sopivat tumman lihan, suurten lintujen, riistan tai voimakkaiden juustojen kanssa.

Väkeviä viinejä voidaan käyttää aperitiivinä tai seurustelujuomana sekä esimerkiksi alkuruokakeittojen kera. Makeat viinit sopivat seurustelujuomaksi tai jälkiruokien kera.

Valkoinen portviini sopii hyvin yhteen jälkiruokien ja hedelmien kanssa, kun taas punainen portviini on sopiva erityisesti juustojen seurana, mutta soveltuu myös leivonnaisten ja jälkiruokien oheen tai vaikka seurustelujuomaksi.

Kuivia sherryjä voidaan tarjota viilennettynä aperitiiveinä tai keittojen kera. Sherry soveltuu erinomaisesti savustetun alkuruoan oheen. Makeat sherryt sopivat jälkiruokaviineiksi tai muuten vaan seurustelujuomana.

Maustamattomia viinoja käytetään snapseissa tai erilaisissa juomasekoituksissa.

Brandyt soveltuvat aveciksi kahvin kera, nautittavaksi sellaisenaan tai laimennettuna drinkkinä. Viski nautitaan sellaisenaan kuvina tai jäiden kera tai sitä käytetään juomasekoituksissa. Rommeista vaaleita käytetään juomasekoituksissa, tummia taas käytetään juomasekoituksissa, toteissa, leivonnaisten mausteena ja liekittämiseen. Likööreitä käytetään mausteena jälkiruoissa, jäätelöiden ja marjojen kastikkeina, jälkiruokajuomina, juomasekoituksissa, kahveissa, toteissa tai seurustelujuomana sellaisenaan, jäiden kera tai laimennettuna.

Samalla aterialla useita eri viinejä tarjoiltaessa on muistettava, että kuiva ennen makeaa ja kevyt ennen täyteläistä, valkoviini ennen punaviiniä ja nuori ennen vanhaa tai vaatimattomampi ennen laadukkaampaa. Joissakin tapauksissa kevyt punaviini voidaan tarjota alkuruoalla ennen valkoviiniä.

Olut sopii tarjoiltavaksi suomalaisten kansallisruokien, kuten sillien, graavikalojen, mädin, poronkärityksen, rapujen ja yleisesti noutopöydän antimien ohessa sekä useimpien voimakkaasti maustettujen ruokien ja pikkusuolaisten kanssa.

Siideri ja long drinkit sekä snapsit on hyvä nauttia ruoan jälkeen, mutta tarvittaessa ne sopivat noutopöydän antimien seuraksi.

10.8 Juomien säilytys

Eteistilan kaapista löytyvät alkoholittomat juomat ja jääkaapista oluet ja mehut. Säilytysvaraston viinikaapista löytyvät juomat, joiden tulee olla kylmässä, kuten valkoviini ja kuohuviini ennen tilaisuuksia. Punaviinit ja väkevät alkoholit ovat kahdessa lukollisessa kaapissa viinikaapin yläpuolella.

10.9 Viinien tarjoilulämpötilat

Kuohuviinit: kuivat ja puolikuivat 6–8 c,
makeat ja puolimakeat 4–6 c.

Valkoviinit: kuivat ja kevyet: 8–10 c,

kuivat ja keskitäyteläiset 10–12 c,

kuivat ja täyteläiset 12–14 c,

makeat 4–6 c.

Roseeviinit: 8–10 c.

Punaviinit: kevyet 14–16 c, keskitäyteläiset 16–18 c, täyteläiset 18–20 c.



Viinipullot tulee säilyttää vaakatasossa ja kaukana lämmön lähteistä.

10.10 Oluiden tarjoilulämpötilat

Vaaleat oluet: 4–8 c.

Tummat oluet: 8–12 c.

Erikoisvahvat oluet: 10–16 c.

10.11 Puna- ja valkoviinien tarjoilu

Viinejä on mahdollista tarjota laseittain ja pulloittain, riippuu aina asiakkaasta, että kummalla tavalla hän haluaa laskutuksen hoitaa. Yhdestä 75 cl viinipullosta saa noin 6–7 lasillista.

Viiniä tarjoiltaessa on varattava korkinavaaja, tarvittavat lasit (valkoviinilasi on punaviinilasia pienempi), tarjoiluliina, jos juomat jäävät pöytään esille niin punaviinille aluslautanen ja valko-, rosee- sekä kuohuviinille viininjäähdytin ja sen alle aluslautanen ja päälle liina. Viininjäähdytintä käytettäessä on laitettava siihen vettä ja jäitä.

Punaviini joudutaan joissakin tapauksissa dekanttoimaan eli poistamaan sakka. Sakkaa on yleensä ikääntyneimmissä punaviineissä. Viini, jossa on sakkaa, tulisi pitää muutaman tunnin ennen dekantointia pystyasennossa, jotta sakka oikein kerääntyisi pullon pohjalle.

Viinin avaamisen jälkeen, otetaan toiseen käteen karahvi ja toiseen pullo. Dekantointi kannattaa suorittaa hyvässä valossa tai kynttilän loisteessa, jotta näkee, missä kohti sakkaa on. Huuhdotaan karahvi pienellä määrällä viiniä ja kaadetaan sen jälkeen viiniä karahviin. Kun sakka alkaa kerääntyä pullon kaulan alapuolelle, tulee kaataminen lopettaa. Näin viini voidaan tarjoilla normaalisti karahvista.

10.12 Viinin tarjoilu

Ravintoloissa viiniä on ennen varsinaista tarjoilua tapana maitattaa viinin tilaajalla tai isännällä/emännällä. Se on mahdollista myös tilaisuuksissa, mutta yleensä asiakas on jo ennalta valinnut ja hyväksynyt ehdotetut viinit, joten maistattamista ei käytetä. Viinin kaataminen aloitetaan kunniavieraasta, isännästä tai emännästä, jos niin on sovittu. Viiniä kaadettaessa on tärkeää, että etiketti suunnataan asiakkaaseen päin. Näin asiakas näkee mitä viiniä hän saa ja voi halutessaan tutkailla pulloa. Ravintoloissa pullo on tapana jättää pöytiin, mutta juhlatilaisuuksissa tarjoilijat tulevat myöhemmin tekemään viinin lisäkaatoja. Näin asiakas saa taas lisää palvelua ja tilaisuus arvokkuutta.

10.13 Kuohuviinipullon avaaminen ja kuohuviinin tarjoilu

Kuohuviinipullon avaaminen aloitetaan tinapaperin ja rautalankapidikkeen poistamisella. Tämän jälkeen pullon pohjasta ja kaulasta otetaan tukeva ote ja pulloa käännetään varovasti, jotta suurimmat paineet saadaan vapautumaan. Korkki irrotetaan varovasti pulloa kiertäen ja samalla pidetään kädellä vastaan. Maltti on valttia, ja yleensä juoma ei kuohu, jos pulloa on säilytetty oikein, eikä pulloa ole hölsketylty. Maltti on valttia!

Monissa tilaisuuksissa kuohuviini kaadetaan ennen tilaisuutta laseihin ja tarjotaan prikoilta esimerkiksi tilaisuuden alkumaljana. Tällöin kuohuviinilasit asetetaan prikoille ja ensin lasit täytetään vain noin puoleenväliin. Lopullinen täyttö tapahtuu juuri ennen h-hetkeä. Jos tarjoilet kuohuviiniä pöytiin, ota huomioon, että juoma kuohuu ja kaada ensin vain vähän ja anna juoman kuohua rauhassa. Lisää sitten juomaa tarpeen mukaan.

10.14 Marttakeskuksen alkoholituotteet

Tilaisuuksien alkoholituotteet tilataan vielä ainakin tällä hetkellä Alkon kautta. Joskus juomatuotteet haetaan itse paikan päältä Alkosta; näin, jos kyse on pienestä juomamäärästä. Muutoin tuotteet tilataan puhelimitse Alkon myyntipalvelusta ja ne kuljettetaan Marttalaan.

11 ERILAISET JUHLATILAISUUDET

11.1 Kahvitilaisuus

Kahvitilaisuutta järjestettäessä on suunnittelun lähtökohtana aina tilaisuuden tarkoitus ja missä välissä kahvit tarjotaan. Kahvitilaisuuden kattamistapoina käytetään noutopöytä tai pöytiin tarjoilua, riippuen ihan tilaisuuden tilaajan toiveesta tai mikä on henkilömäärällisesti järkevintä.

11.1.1 Tarjoilu noutopöydästä

Noutopöytäateriaa ateriimet katetaan yleensä noutopöytään, samoin, kuin lautaset. Tällöin myös servietit katetaan noutopöytään. Vaihtoehtoisesti kuitenkin aterimet ja servietit voidaan kattaa myös ruokailupöytään, jottei asiakkaalla ole niin paljon kannettavaa noutopöydästä. Ensin katetaan aina välineet ja lautanen, jolle tarjottava tulee, ja sen jälkeen itse tarjottava.

Kahvipöytään katetaan ensin kahvileivät ja sitten vasta kahvi. Suolaiset tarjottavat katetaan ennen makeaa. Sokeriastia, kermakko ja maitokannu katetaan esille vierekkäin ja niiden alle laitetaan aluslautaset. Kahvi voidaan laittaa esille valmiiksi termos-

kannuihin tarjoilija voi kaataa kahvia valmiiksi kuppeihin, sitä mukaan kun vieraita saapuu kahvia ottamaan.

Noutopöydän järjestys:

- 1) lautaset, ruokailuvälineet, lautasliinat
- 2) keitetyt perunat
- 3) kalat ja kalojen kastikkeet
- 4) salaattit
- 5) lihaleikkeleet ja juustot
- 6) leikkeleiden kastikkeet ja lisäkkeet
- 7) lämpimät ruoat
- 8) kukat

Kahvipöydän järjestys:

- 1) leipälautaset ja lautasliinat
- 2) kahvileivät
- 3) täytekakut
- 4) kahvi- ja teekupit, kahvilusikat
- 5) sokeri, kerma, makeutusaine, teepussit,

11.1.2 Tarjoilu pöytiintarjoiluna

Jos kahvitarjoilu tarjoillaan pöytiin ilman ruokatarjoilua, kahvikatteet asetetaan noin 5 cm päähän pöydän reunasta ja riippuen kahvileivästä, joko leipälautanen tai kahvikuppi keskelle katetta. Kahvitarjoilussa vesi voi olla valmiiksi kaadettuna lasissa tai vesikannut voivat olla valmiiksi pöydissä ja jokainen voi kaataa siitä omaan lasiinsa. Lasi on katettuna kattauksen oikeassa yläkulmassa tai kahvikupin yläpuolella. Etiketin mukaisesti ei ole tapana kierrättää tuotteita ympäri pöydän, vaan kun on kyse mitä juhlavammasta tilaisuudesta niin kermakoita, sokereita ja maitokannuja on varattava tiheämpään.

Kahvin kaataminen aloitetaan aina ensin kunniavieraasta ja edetään järjestyksessä myötöpäivään. Jos vieraat ovat samanarvoisia, niin tarjoilu aloitetaan pöydän nurkasta edeten siitä järjestyksessä. Jos tarjoilijoita on kaksi, aloittavat he vastakkaisista nurkista. Kohteliasta on tarjota kahvi ensin naisille, jos kyseessä on pieni seurue ja miehet niin esimerkiksi ehdottavat, mutta yleensä ei tarvitse ruveta liikkumaan paikalta toiselle. Jos käytössä on paikkakortit, tarjotaan ensin isännän oikealla puolella istuvalle vieraille ja sitten isännälle ja sen jälkeen edetään siitä eteenpäin.

Jos kahvittelun jälkeen jatkuu kokous tai tilaisuus samassa tilassa, huolehditaan pöydästä pois ensin tarjottavat, sitten sokeri, kerma ja maito ja viimeiseksi kahvikupit ja leipälautaset. Tilaan voidaan varata myös vaunut astianpalautusta varten, jos näin on sovittu.

Tarjottavaa on hyvä varata kahvipöytään keskimäärin per henkilö:

- Onnittelujuomaa 1,5 dl
- Valmista kahvia 0,3 dl
- Sokeria 0,02kg ja kermaa sekä maitoa 0,02 l

Esimerkiksi 100 hengelle tarvitaan 15 litraa onnittelujuomaa, 30 litraa valmista kahvia, 2 kiloa sokeria ja 2 litraa kermaa

11.2 Ristiäiset

Ristiäiset ovat yksi vanhimmista perhejuhlista. Se on lapsen ensimmäinen juhla, jossa lapsi otetaan seurakunnan jäseneksi ja hänelle annetaan nimi. Vähintään toisen vanhemmista on kuuluttava kirkkoon, koska tilaisuus on seurakunnallinen. Muuten lapselle voidaan pitää nimiäiset. Vauva tulisi kastaa viimeistään kaksi kuukautta syntymänsä jälkeen ja hänelle tulisi olla valittuna vähintään kaksi kummiä. Lapsi voidaan kastaa kirkossa, kotona tai muussa juhlapaikassa. Ristiäisiin kutsutaan yleensä lähisukulaiset.

Ensiksi tulee soittaa omaan seurakuntaan ja sopia valitsemansa kastetilaisuuden päivämäärä, aika ja paikka. Ristiäiset sisältävät varsinaisesti kaksi tilaisuutta; varsinainen kastetoimitus ja sen jälkeinen juhlahetki. Ristiäisiä varten lapselle on varattu kastemekko, kastepöytä, kastemalja ja vanhempien vihkiraamattu.

Kastetoimituksen kulku:

virsi, johdanto, puhe, kastekäsky, ristinmerkki, rukous, evankeliumi, isä meidän-rukous, kysymys tai kehotus, uskontunnustus, kaste, rukous, siunaus ja virsi.

11.2.1 Tarjoilu

Yleisesti kastetilaisuudessa toimii seisova kahvipöytä. Pöytään kannattaa valita suolaista ja makeaa ja juomaksi kahvia, teetä, mehua, kotikaljaa ja vettä. Tarjottaviksi soveltuvat muun muassa voileipäkakku, suolaiset piirakat, muu suolainen, makea torttu, täytekakku, pulla ja vaikka lapsen nimellä koristellut pikkuleivät.

11.2.2 Kattaus, koriste ja kukkavaihtoehtoja

Kastetilaisuudessa noudatetaan perinteisesti väritykseltään tytölle vaaleanpunaista ja pojalle vaaleansinistä. Tämä näkyy niin kukka-asetelmissa, kynttilöissä kuin serveteissäkin. Kukkien värit pyritään pitämään hyvin pastellinsävyisinä eikä raskaina tummina väreinä.

11.3 RIPPIJUHLAT

Rippijuhla eli konfirmaatio on nuoren juhla siirtymisestä lapsuudesta nuoruuteen. Tämä on ristiäisten jälkeen seuraava kirkollinen juhla lapsen elämässä. Ennen ripille pääsyä, on nuoren tullut käydä rippikoulu, joita järjestetään nykyään ympäri vuoden. Nuoren tulee pukeutua päivään asiallisesti, mutta itse konfirmaation aikana hänelle tulee käyttöön alba eli seurakunnan vaalea vaate.

Kirkkoon ei kutsuta kuin lähimmät perheenjäsenet, mutta sen jälkeiseen juhlatilaisuuteen voi kutsua lähisukua. On tapana ojentaa muutama kukka heti kirkon ulkopuolella, mutta muuten lahjojen availu jätetään kotitiloihin.

11.3.1 Tarjoilu

Rippijuhlan jälkeen on yleensä tapana järjestää seisova kahvipöytä, niin kuin ristittäisissäkin. Tarjottavana kannattaa olla niin suolaista kuin makeaakin ja juomaksi kahvia, teetä, mehua ja vettä.

11.3.2 Kattaus-, koriste- ja kukkavaihtoehtoja

Rippijuhlien väritys voi olla kunkin oman maun mukaan. Jos juhlat pidetään kesällä, niin kannattaa ottaa värikkäitä värejä ja talvella taas jotain tummempaa, mutta ei kuitenkaan synkkää. Kesällä sopii pastellisävyt ja pirteät värit kuten keltainen, vihreä, oranssi ja niin edelleen. Talvella voivat värit olla vaikka sinistä, valkoista, kultaa, hopeaa tai maanläheisiä värejä. Rippijuhlissa suositaan enimmäkseen ruusuja kukkina, mutta nykyään ostetaan jo muitakin vaihtoehtoja.

11.4 Lakkiaiset

Perinteisesti kevät on lakkiaisten aikaa, mutta nykyään valmistutaan myös joulukuussa. Lakkaisissa juhlistetaan valkolakkia eli valmistumista lukiosta tai ammattiin valmistumista. Perinteisesti lakkiaisiin ei erikseen tarvitse odottaa kutsua, vaan kaikki ovat tervetulleita. Hyvänä tapana pidetään kuitenkin, että tulevista juhlista ilmoitetaan etukäteen. Ylioppilasjuhlien vastaanotto on avoimien ovien kaltainen eli vieraita poikkeaa tasaisesti koko päivän, aina ylioppilaan iltajuhlaan lähtemiseen asti. Tai sitten juhlat ovat rajattu tietyn kellonajan sisään, jolloin on hyvä ilmoittaa jos mahdolliset tarjoiltavat korjataan aiemmin pois, ohjelman tai muun sellaisen takia.

11.4.1 Tarjoilu

Lakkiaisten tarjoiluun kuuluu yleensä noutopöytä, joka kattaa suolaista, makeaa ja ohessa kahvia, teetä ja kenties boolia tai muita alkoholillisia juomia. Onnittelujuomaksi varataan kuohuviiniä, mietoa boolia tai kevyttä valkoviiniä sekä alkoholittomia vaihtoehtoja. Kahvipöytään herkuiksi soveltuvat pasteijat, piirakat, tuulihatut, voileivät ja makeaksi ylioppilaspikkuleivät, pullakranssi ja täytekakku. Kevyenä ateriana voi tarjota erilaisia salaatteja, kuten vihersalaattia, kinkku-, katkarapu tai broilerisalaattia ja sen oheen leikkeleitä, paahtopaistia, juustoja, leipää. Ruokajuomaksi voi varata vettä, mehua, maitoa, kotikaljaa tai viiniä.

11.4.2 Kattaus-, koristelu ja kukkavaihtoehtoja

Jos lakkiaiset järjestetään kesällä, voi väritys olla vaalea tai pastellinsävyinen, kun taas sitten talvella järjestettävien lakkiaisten sävyt voivat olla ruskaa, sinistä, valkoista, kultaa tai hopeaa sekä maanläheisiä sävyjä. Ylioppilaan kukka on ehdottomasti ruusu, ja mitään kukka-asetelmaa ei erityisemmin kannata varata, sillä perinteisesti vieraat tuovatkin mukanaan kukkia valmistuneelle. Tytölle valitaan yleensä väreistä vaaleanpunainen ja punainen ja pojalle valkoinen, punainen ja keltainen. Nykyään ruusuja saa useissa eri väreissä, joten värivalinta tuskin tuottaa ongelmaa. Ruusuja varten on hyvä varata etukäteen maljakoita tai lasipurkkeja.

11.5 Kihlajaiset

Kihlauksen myötä tehdään lupaus tulevasta avioliitosta ja lupaus kruunataan sormuksella vasemmassa nimettömässä. Sormukseen kaiverretaan perinteisesti kihlatun etunimi sekä kihlapäivä.

Jotkut eivät vietä kihlajaisia ollenkaan ja toiset taas haluavat juhlistaa tätä tapahtumaa perheen ja ystävien kesken.

11.5.1 Tarjoilu

Kihlajaisia varten katetaan perinteisesti kahvipöytä, jossa tarjotaan suolaisia ja makeita herkkuja, kuten muissakin perhejuhlissa.

11.5.2 Kattaus-, koristelu ja kukkavaihtoehtoja

Romanttiseen kattaukseen käytetään vaaleita ja lämpimiä pastellisävyjä. Sama väri voi esiintyä pöytäliinassa, lautasissa, lautasliinoissa, kynttilöissä ynnä muussa niin vaaleana, kuin tummanakin. Väritys kukissa voi olla aurinkoinen ja juhlava, sillä kihlajaiset ovat rakkauden juhla.

11.6 Häät

Häät ovat perhejuhlista suurimmat, muistettavimmat ja pitkäkestoisimmat. Häihin kutsutaan yleensä sukulaiset, ystävät ja tuttavat. Häitä voidaan järjestää hyvin erilaisina, jokaisella on oma mieltymyksensä. Vaikuttavia seikkoja ovat henkilömäärä, mahdollinen istumajärjestys, koristelu ja aikataulu.

Kirkko, vihkipappi ja hääpaikka kannattaa varata hyvissä ajoin. Kuulutukset luetaan kirkossa vähintään kaksi viikkoa ennen vihkimistä. Kutsukortit kannattaa lähettää vieraille viimeistään kuukausi ennen häitä. Varsinaisessa häätilaisuuden päivänä voidaan lippu laittaa salkoon päivän kunniaksi.

Hääjuhla aloitetaan yleensä onnittelumaljalla, jonka korottaa morsiamen isä tai joku vastaava mieshenkilö joka on sovittu. Vielä ei ole aika pitää varsinaista hääpuhetta, sen aika on ennen jälkiruokaa. Myös sulhasen isä ja vihkipappi voivat pitää puheensa ja sen jälkeen muilla on myös mahdollisuus. Hääaterian aikana voi olla myös ohjelmanumeroita, musiikkia, laulua tai muuta sellaista, jonka aikana jää aikaa kahvipöydän kattamiseen. Sen jälkeen ohjelma jatkuu yömyöhään, jonka välissä voi olla tarjolla iltapala.

11.6.1 Tarjoilu

Häät voivat olla tarjoilultaan ruoka-, kahvi tai samppanjahäät.

Ruokahäissä tarjotaan vieraille aterioita joko lautas- tai vatitarjoiluna tai noutopöytänä. Ruokat valitaan omien mieltymyksien mukaan tai vaikka vuodenajan mukaan. Esimerkiksi kesällä uudet perunat ja mansikat ja syksyllä kasvikset, vihannekset, sienet ja marjat ovat paljon käytettyjä. Häiden pitopöytä koostuu perinteisesti liha- ja kala-

ruoista, lisäkelaatikoista ja salaateista. Suosituimpia pitopöydän ruokia ovat muun muassa karjalanpaisti, stroganoff, palapaisti, porsaanfilee, lohi, janssoninkiusaus ja kinkkukiusaus. Iltapalalla voi tarjolla olla nakkeja, lihapullia, patonkia, piirakoita, salaattia ja kasviksia. Käytännöllisin tarjoilutapa yli 50 hengen ruokahäissä on noutopöytä. Ensimmäisenä noutopöydästä annoksensa noutavat vastaviihityt, heitä seuraavat molempien vanhemmat ja pappi, jos hän on mukana tilaisuudessa.

Kahvihäissä tarjoillaan sananmukaisesti kahvia ja teetä suolaisine ja makeine kahvileipineen. Kahvihäissä ei yleensä ole erillistä istumajärjestystä ja muutenkin tilaisuus on pienimuotoinen. Hääparille ja heidän vanhemmilleen on varattava kuitenkin istumapaikat erikseen. Kahvitarjoilu katetaan perinteisesti noutopöytään.

Samppanjahäät ovat kuten cocktailtilaisuus, jolloin ne eivät edellytä kuohuviinin tai muun poreilevan juoman lisäksi muuta kuin pieniä suolaisia suupaloja ja hääkakun.

11.6.2 Kattaus- koristelu ja kukkaehdotuksia

Hääjuhlien värityksen päättää morsiuspari tai koristeluvastaavat. Väreissä kannattaa pysyä kuitenkin samalla pituudella, eli ei kaikkea erivärisenä. Lautasliinojen väri valitaan muun koristelun värityksen mukaan tai ainakin saman sävyisesti. Noutopöytään kannattaa varata yksi kukka-asetelma ja muutenkin pöytiin pienet kukkakoristeet.

Noutopöytä tulee liinoittaa aina lattiaan saakka. Noutopöydän ruokat katetaan nauttimisjärjestyksessä eli alkuruokat ennen pää- ja jälkiruokia, kylmät ennen lämpimiä ja kalaruokat ennen liharuokia. Leivät, voit ja juomat katetaan ruokien jälkeen ja mielellään vielä erilliseltä pöydältä. Hääkakku ja kahvi tarjoillaan myöhemmin samalta pöydältä, joten niiden tarpeet varattava jonnekin valmiiksi.

Häissä on usein paljon ohjelmaa ja voi olla, että kesken kaikenkin joku häävieraista innostuu esimerkiksi pitämään puheen, jolloin sovitut aikataulut helposti venyvät. Henkilökunnan on hyvä tiedostaa tämä ennen tilaisuutta ja edetä suunnitellun mukaan, mutta kuitenkin niin, että muuttuvat tilanteet otetaan huomioon – mitään ei voi suunnitella sekunnilleen tarkasti.

11.6.3 Booli-ohjeita:

Kesähäät-booli

- 2,25 l puolikuivaa roseeviiniä
- 0,7 l mansikkalikööriä
- 1,32 l siideriä
- jäitä

Koristeet: mansikoita ja sitruunamelissanlehtiä, booliastian reunalle harsokukkaa

Väri: punainen ja maku: makea, mansikkainen

Boolin vahvuus on noin 11 %. Ohjeesta tulee noin 43 annosta.

Helmeilevä kesä -booli

- 1,5 l helmeilevää omenaviiniä
- 0,75 l väkevää mansikkaviiniä
- 0,75 l päärynäviiniä tai -siideriä
- jäitä

Koristeet: mansikoita

Väri: vaaleanpunainen ja maku: makea, mansikkainen, omenainen

Boolin vahvuus on noin 12 %. Ohjeesta tulee noin 30 annosta.

Mehukas mansikkabooli

- 1,5 l valkoviiniä
- 0,75 l kuohuviiniä
- 1 l mansikoita
- 3 rkl sokeria
- jäitä

Koristeet: sitruunamelissaa

Väri: vaaleanoranssi ja maku: kuiva, viinimäinen

Anna sokeroitujen mansikoiden mehustua tovi boolimaljan pohjalla, ennen kuin lisäät juomat.

Boolin vahvuus on noin 12 %. Ohjeesta tulee noin 23 annosta.

Juhlava kesäbooli (alkoholiton)

- 0,75 l alkoholitonta kuohuviiniä
- 0,2 l mansikkamehua
- jäitä

Koristeet: tuoreita mansikoita ja ananaksenpaloja

Väri: vaaleanpunainen ja maku: puolimakea, kuohuviinimäinen, mansikkainen

Ohjeesta tulee noin 10 annosta.

11.7 Läksiäisjuhlat

Läksiäisjuhlilla tarkoitetaan sitä, kun juhlistetaan eläkkeelle lähtevää työntekijää. Se on ilon ja surun juhla, sillä työntekijä on saavuttanut työelämänsä päätökseen, mutta toisaalta joutuu luopumaan juuri siitä työstä joka on pitänyt kiinni elämän rutiineissa. Läksiäisjuhlan järjestää joko työntekijä itse tai yritys. Tällä tavalla muistetaan ja kunnioidetaan eläkkeelle jäävää. Perinteisesti läksiäispäivälliseen kuuluvat puheet, tämä on siis otettava huomioon tarjoilun kulussa ja siinä, että aikataulu ei ihan pidä paikkaansa.

11.7.1 Tarjoilu

Läksiäisjuhlissa voidaan tarjoilla juhlallinen ateria tai järjestää pelkkä kahvitus. Useimmiten voidaan tarjota vain jotain pientä suolaista ja makeaa. Tarjottavat riippuvat niin juhlien järjestäjän halukkuudesta.

11.7.2 Kattaus-, koristelu ja kukkavaihtoehtoja

Jos eläkkeelle lähtijällä itsellään on toiveita juhlien suhteen tai joku tietää erityisesti mieliasioita, kannattaa ne ottaa huomioon. Väryksessä kannattaa myös ottaa huomioon eläkkeelle lähtijän lempivärit, kukat yms. Kattauksessa tai koristelussa voi käyttää esineitä ja tavaroita, jotka liittyvät siihen alaan vaikka millä henkilö on työskennellyt. Jos ei ole erityisiä lempikukkia noin muuten, voi kukat valita pöytäliinan, astiaston ja lautasliinojen väreihin sopivia. Riippuen juhlatilaisuuden arvokkuudesta juhlissa voidaan käyttää kukkina ruusuja tai sen vuoden aikaan sopivia kukkia.

11.8 Merkkipäivät

Merkkipäiviä vietetään yleensä, kun saavutetaan pyöreitä vuosia eli 30, 40, 50, 60, 70 ja 80. Yleensä näitä juhlia pidettäessä kutsutaan niin ystäviä kuin sukulaisia. Lahjaksi annetaan yleensä rahaa, koska mitä enemmän ikää, niin sitä enemmän tavaraa.

Merkkipäivät voivat olla tiukan aikataulun alaisesti tai sitten ne ovat liukuva tilaisuus. Silloin kannattaa harkita, että tarjotaanko onnittelumaljaa ollenkaan. Merkkipäivien ohjelmaan kuuluu yleensä vapaamuotoista seurustelua ja kenties joitakin puheita.

11.8.1 Tarjoilu

Merkkipäivän tarjoilu voi olla kahvitilaisuus tai juhla-ateria. Onnittelumaljana toimii yleensä kuohuviini, booli, samppanja, siideri tai sima, alkoholittomia vaihtoehtoja unohtamatta. Joustavin tapa tarjoilutavaksi on noutopöytä. Tarjolla voi olla cocktailtyylisesti piirakoita, sämpylöitä tai sitten ihan kunnon lämmintä ruokaa. Samaan noutopöytään voi kattaa kaiken tarjottavan esille, suolaisen, makean, täytekakun ja kahvin.

11.8.2 Kattaus-, koristelu ja kukkavaihtoehtoja

Juhlava tunnelma syntyy yleisesti niin, että kattauksen värit sopivat hyvin toisiinsa, koristeisiin ja tarjottaviin ja värejä on niukalti. Miehellä sopii sininen ja siihen hyvin hopea, kun taas naiselle hyvin punainen ja siihen kulta.

Kukkia ei erikseen kannata merkkipäivillä varata, ellei noutopöytään halua asetelmaa. Merkkipäivän viettäjää kun yleensä muistellaan kukin ja kortein,

11.9 Muistotilaisuudet

Muistotilaisuudessa kunnioitetaan joukosta poistunutta ihmistä. Siunaus- ja muistotilaisuuteen liittyvistä käytännön toimenpiteistä huolehtii yleensä hautausoimisto yhdessä omaisten kanssa. Hautajaisiin pukeudutaan mustiin tai tummiin väreihin, kuitenkin hillitysti.

Siunaus- ja muistotilaisuudessa noudatetaan tiettyjä vakiintuneita tapoja, jotka tekevät juhlasta arvokkaan. Muistotilaisuuteen varataan aina yksi valkoisella liinalla liinoitettu pöytä, joka toimii muistopöytänä. Siihen varataan vainajan kuva, jonka molemmille puolille laitetaan palamaan kynttilät, hillitty kukka-asetelma, adressit ja muita muistoja vainajasta. Siunauksen hoitanut pappi osallistuu yleensä muistotilaisuuteen ja pitää myös pienimuotoisen puheen. Muuta ohjelmaa voivat olla virret, vieraiden muistopuheet, laulu ja musiikki.

11.9.1 Tarjoilu

Muistotilaisuuden kestitys on kahvitarjoilu seisovasta pöydästä, jossa voi olla tarjolla niin suolaista kuin makeaakin, kuten voileipiä, voileipäkakkua, piirakoita, täytekakkua, pullaa, pikkuleipiä ja kahvia sekä teetä. Tai se voi olla seisova pöytä. Tarjottavat ateriat ovat yleensä tavallisia aterioita, eikä mitään juhlavaa kuten janssoninkiusaus-ta, liha- tai kalakeittoa, karjalanpaistia, lihapullia, lisäkelaatikoita, keitettyjä perunoita ja salaatteja. Jälkiruokana kahvin ja teen kera voi olla täytekakkua, pullakranssia ja pikkuleipiä tai muita makeita leivonnaisia.

11.9.2 Kattaus-, koristelu ja kukkavaihtoehdot

Muistotilaisuuden väriyksenä ovat lämpöiset sävyt, kuten sininen, valkoinen ja musta. Kukka asetelmissa voi käyttää vaikkapa vainajan lempikukkia, muuten vaan vaikka pastellinsävyisiä kukkia tai luonnosta poimittuja kukkia. Muistotilaisuuksissa käytetään yleisesti kukkina krysanteemeja, syklaameja ja liljoja.

11.10 Kokoukset

Kokouksia voidaan pitää suurilla, muutaman kymmenen hengen porukoilla tai pienillä kokousryhmillä. Kokouksissa pöydät on hyvä järjestellä niin, että kaikki osallistujat näkevät toisensa ja pystyvät käymään vuoropuhelua. Hyviä kokouspöytämuotoja ovatkin esimerkiksi kehäpöytä, diplomaattipöytä ja U-pöytä. Orderista selviää, tarvitaanko kokoukseen kokousvälineistöä kuten tykkiä tai fläppitaulua. Jos välineistä on sovittu asiakkaan kanssa, on tärkeää, että laitteiden toimivuus tarkastetaan hyvissä ajoin ennen kokousta. Joskus asiakas saattaa tarvita esimerkiksi tietokonetta lainaan kokousta varten, joten tällaisiin tilanteisiin tulisi varautua niin, että välineistö olisi helposti saatavilla. Myös muuta perusvälineistöä, kuten sakset, kyniä ja roskakori, on hyvä varata lähituntumaan. Kokoustilanteissa on tärkeää, ettei kokoustajia häiritä turhalla melulla. Henkilökunnan tulee välttää turhaa kokoustilojen läheisyydessä ravaamista.

11.10.1 Tarjoilu

Usein kokouksiin kuuluu kokouskahvi/tee sekä makea ja/tai suolainen kahvileipä. Joskus kokouksissa nautitaan myös kokouslounas – tai sekä kahvit että lounas. Asiakkaan kanssa sovitaan aina, onko tarjoilu ennen vai jälkeen kokouksen vai kenties sen

aikana esimerkiksi tauolla. Tarjoilu on usein noutopöytä, mutta joskus käytetään myös lautatarjoilua. Kokouksissa on yleistä, että pöytiin viedään valmiiksi vesikarahveja sekä laseja esimerkiksi prikalla, jolloin kokoukseen osallistujat voivat halutessaan ottaa vettä.

11.11 Pikkujoulut

Pikkujouluja järjestetään lokakuun lopusta joulun asti. Pimeään, masentavan ja kiireisen syksyn mennessä ohi, ihmiset kaipaavat jotain piristystä ja mikäs sen mukavampaa on, kun yhdessäolo työ- tai kaveriporukalla.

Pikkujouluja vietetään vain Suomessa ja ne ovat saaneet alkunsa koulujen kuusi- eli joulujuhlasta. Kuusijuhlat olivat vakavia juhlia, joiden oheen 1850-luvun opiskelijat keksivät viettää hilpeitä juhlia keskenään, joita kutsuttiin puurojuhliksi. Varsinaisia pikkujouluja on ruvettu viettämään 1930-luvulta lähtien, ensin opiskelijoiden ja sittemmin yritysten keskuudessa.

11.11.1 Tarjoilut

Pikkujouluissa on tapana tarjota jouluglögiä jouluherkkujen kera. Yleensä jouluherkut tarjoillaan noutopöydästä, sillä se on näyttävin, helpoin ja sopivin tapa erisorttisten jouluherkkujen esillelaittoon ja sieltä jokainen voi noutaa haluamaansa.

Ohjelma on aika vapaamuotoista yleensä, ainoastaan ruokailun ajankohta on järkevää sopia etukäteen. Yksi odotettu ohjelmanumero on pikkupakettien jako. Useimmissa pikkujouluissa vieraillee paikan päällä joulupukki.

11.11.2 Kattaus-, koristelu ja kukkavaihtoehtoja

Perinteiset joulunajan väritykset ovat punainen, vihreä, valkoinen, kulta ja hopea.

Joulun tunnelmaa on mahdollista luoda muun muassa liinoilla, havu-
kynttiläasetelmilla, joulunajan kukilla, kuusenköynnöksillä, kivillä, kävyillä, oljilla, ol-
kipässeillä, kynttilöillä ja tuikuilla, himmeleillä, lahjapaketeilla ja joulukuusella.

Joulun ajan kukka asetelmissa voi olla ovat muun muassa joulutähdet, hyasintit, pu-
naiset tulppaanit, joulubegoniat, joulukaktukset, jouluruukkuruusut, männyn-, kuu-
sen- ja katajanoksat, puolukan varvut, kanervat, oljet, kävyt, omenat, sammaleet ja
jäkälät.

11.11.3 Glögihjeita:

Nopea glögi (11 lasillista)

- 1 plo hehkuviiniä
- 1/2 plo punaviiniä

Mausteet oman maun mukaan.

Helppo punaviiniglögi (19 lasillista)

- 2 ploa punaviiniä
- 4 dl valmista tummaa glögitiivistettä

Mausteet oman maun mukaan.

Rommiglögi (11 lasillista)

- 3 dl Muscat-viiniä
- 2 dl tummaa rommia
- 6 dl vettä
- 2 kanelitankoa

Lisämausteita oman maun mukaan.

11.12 Karonkka

Karonkka on akateeminen perinne. Se on väitöstilaisuuden jälkeen illalla järjestettävä juhlatilaisuus, jolla vastaväitellyt tohtori kiittää vastaväittäjänsä (opponentti), kustosta ja muita väitöskirjan luomisprosessiin osallistuneita henkilöitä. Karonkkaan kutsutaan akateemisen piirin lisäksi yleensä ystäviä ja sukulaisia.

Miehet pukeutuvat yleensä frakkiin ja valkoisiin liiveihin (väitöstilaisuudessa mustat liivit). Naisilla on iltapuku, väittelijällä musta. Perinteinen akateeminen juhlaväri on musta, mutta nykyään myös värikkäät puvut ovat yleistyneet. Frakin vaihtoehto on tumma puku, jolloin daamilla on lyhyt juhlava puku. Jos väittelijä toivoo muunlaista pukeutumista, on siitä hyvä kertoa kutsussa.

Väitellyt on illan isäntä tai emäntä, ja vastaväittäjä on kunniavieras. Kunniavieraan paikka on pöydässä väitelleen oikealla puolella ja hänelle tarjoillaan ensin. Jos väitöstilaisuudessa on ollut kaksi vastaväittäjää, sijoitetaan heidät väitelleen molemmille puolille. Seuraavana istumajärjestyksessä on kustos, väittelijän vasemmalle tai vastapäätä ja hänelle tarjoillaan seuraavana. Seuraavaksi tarjoillaan väittelijälle, joka toimii isäntänä. Hänen jälkeensä tulevat muut vieraat, yleensä akateemisten ansioidensa, virka-asemansa tai ikänsä mukaisesti ja heille tarjoillaan arvojärjestyksessä istuma-

paikan mukaan. Jos miespuolisen väittelijän vaimo on mukana karonkassa, vaimo on sijoitettuna vastaväittäjän viereen ja hänelle tarjoillaan isännän jälkeen. Jos väittelijä sen sijaan on nainen ja hänen miehensä on läsnä, mies istuu yleensä kauempana väittelijästä ja hänelle tarjoillaan ihan normaalisti istumajärjestyksen mukaisesti.

11.12.1 Tarjoilu

Väitellyt tarjoaa karonkassa ruokaa, juomaa ja mahdollisesti myös ohjelmaa. Aluksi väitellyt toivottaa läsnäolijat tervetulleiksi ennen ruokailun aloittamista.

Puheiden aika on vasta ruuan jälkeen eli kahvin aikana. Väitellyt kiittää omassa puheenvuorossaan vastaväittäjää ja muita työssä avustaneita. Vastaväittäjän vastauspuheenvuoro on yleensä tyyliltään kepeän asiallinen, ei liian juhlava tai vakava. Seuraava puheenvuoro on varattu kustokselle hänen niin halutessaan. Tämän jälkeen puheenvuoro on muilla läsnäolijoilla siinä järjestyksessä, jossa väitellyt heidät omassa puheenvuorossaan mainitsi. Omaiset mainitaan, jos heitä halutaan kiittää, puheessa vasta lopuksi.

LÄHTEET

Hemmi Merja, Häkkinen Ulla & Lahdenkauppi Merja. 2008. Avec- asiakaspalvelua ravintolassa. Helsinki: WSOY oppimateriaali Oy.

Hiekkataipale Anne, Keränen Sirpa & Soininen Lea. 2002. Bongaa palvelun ja tarjoilun avaimet. Porvoo: WsBookwell Oy.

Koppinen Sirpa, Kumpulainen Erja, Lehto Mika, Manninen Laura, Mustonen Pekka, Niskanen Nina, Pettilä Laura, Salmi Katri & Viitala Mika. 2002. Peti ja safka. Hotelli- ja ravintola-alan perusteet. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Manninen Jaana. 1997. Juhla- ja edustustarjoilu. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Ota-va.

Marttajärjestö. 2010. Marttojen kotisivut. Viitattu 12.11.2010.
<http://www.martat.fi/jarjesto/Marttajarjesto> on monessa mukana.

Mykkänen Jouko, Ursin Heikki. 2006. Tarjoilukirja. Vantaa: Dark Oy.

Pakarinen Aila, Salakari Tuula. 1999. Tervetuloa juhlaan. Porvoo: WSOY.

LIITTEET

1 YLEISTÄ



TILAUSMÄÄRÄYS / KESKI-SUOMEN MARTAT

Tilauksen järjestäjän nimi: _____		<input type="checkbox"/> Martat, <input type="checkbox"/> Noutotilaus, <input type="checkbox"/> Astiainlaus			
Viikonpäivä: Maanantaina	Päivämäärä:	Kello:	Henkilömäärä (tilaan mukaan):		
Tilaaaja / yritys: Laskutusosoite: Yhteyshenkilö: Puhelinnumero ja E-mail:		Maksutapa: <input type="checkbox"/> Kätelinen <input type="checkbox"/> Pankkikortti / luottokortti <input type="checkbox"/> Laskutus <input type="checkbox"/> Sisäinen laskutus			
Opasteislin:		Lisätiedot:			
Kokouspaikka: <input type="checkbox"/> 40 h'ön tila 32€/h <input type="checkbox"/> Muu: <u>Reskokiutie 18</u> <u>113/2007</u> Hyttämäärä: <input type="checkbox"/> U-pöytä <input type="checkbox"/> Luokkamuoto <input type="checkbox"/> Tuolit	Kokousvälineet: <input type="checkbox"/> Pöytäheitti <input type="checkbox"/> Diaprojektori <input type="checkbox"/> Filippiinilaji <input type="checkbox"/> Dataprojektori <input type="checkbox"/> Seltin <input type="checkbox"/> ATK <input type="checkbox"/> Mikrofoni <input type="checkbox"/> Muu: _____	Tilavuokra: _____	Dieetit: <input type="checkbox"/> Sokeriton _____ <input type="checkbox"/> vähälaktoosinen .. _____ <input type="checkbox"/> Laktoositon _____ <input type="checkbox"/> Maitoton _____ <input type="checkbox"/> Gluteeniton _____ <input type="checkbox"/> Kasvis _____		
Kl	Tilauksen kulkua / tilatut ruuat	Määrä	Hinta	Juomat	Palkka
Muut laskutettavat palvelut: Mitä: _____ Määrä: _____ Hinta: _____					
Tilauksen vastaanottaja ja päivämäärä: 5.8.2010 11:18		Pyydetty varmistusta viim.		Varaus vahvistettu (pvä /hlö): /	

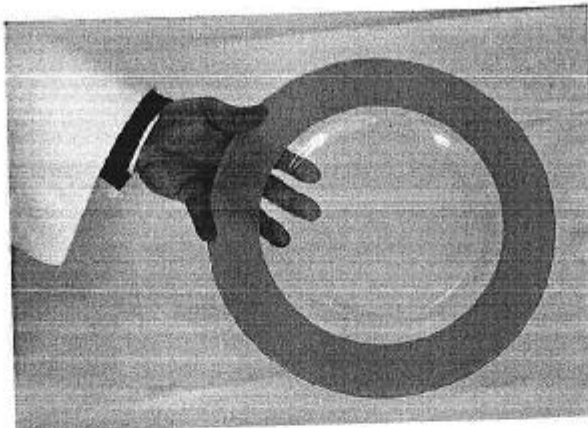
2 TARJOILU

2.1 Lautasten kantotavat

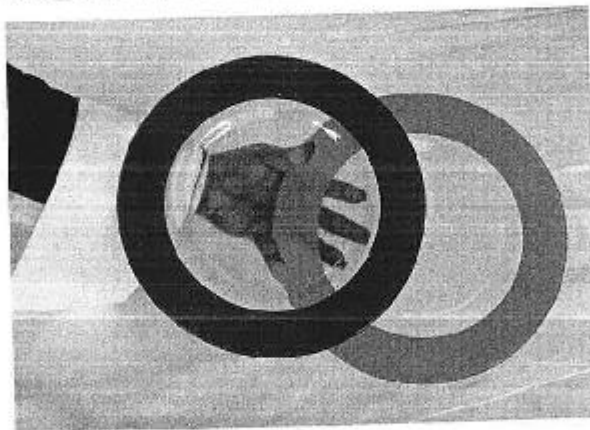
LAUTASTEN KANTOTAVAT

Kapea ote

■ Pidä vasemman käden kämmen ylöspäin auki ja nosta pikkusormea ja peukaloa ylöspäin. Aseta ensimmäinen lautanen peukalon ja pikkusormen alle muiden sormien jäädessä lautasen alle tukemaan sitä.



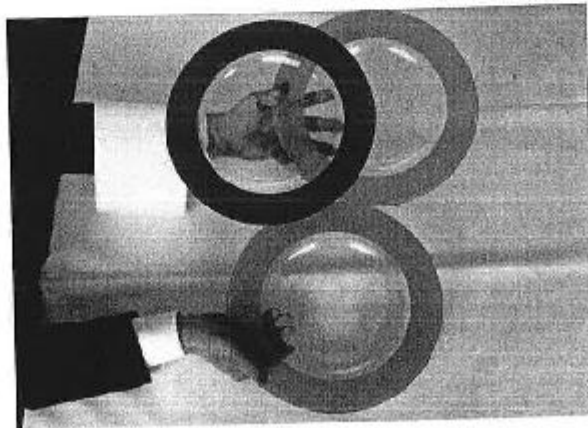
■ Toinen lautanen asetetaan kämmenen päälle siten, että se saa tukea pikkurillistä ja peukalosta.

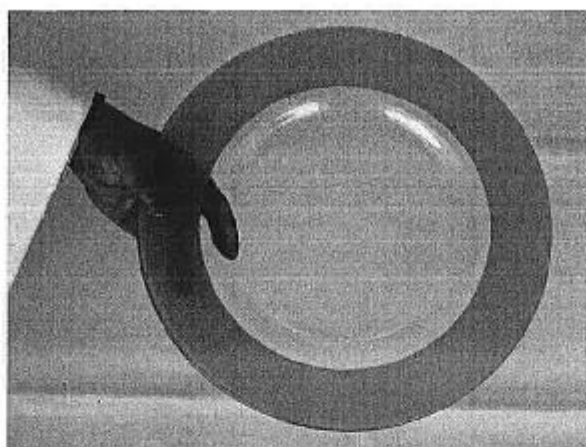


■ Kolmas lautanen sijoitetaan kyynävarrelle nsittain toisen lautasen alle.

Neljäs lautanen voidaan laittaa ensimmäisen lautasen alle keskisormien varaan, jos sormet taipuvat sopivasti ja niissä on riittävästi voimaa.

Tämä kantotapa on hyvä silloin kun on vain kaksi lautasta kannettavaa. Jos niitä on enemmän kuin kaksi, on eduksi, että lautaset ovat pieniä ja keveitä.

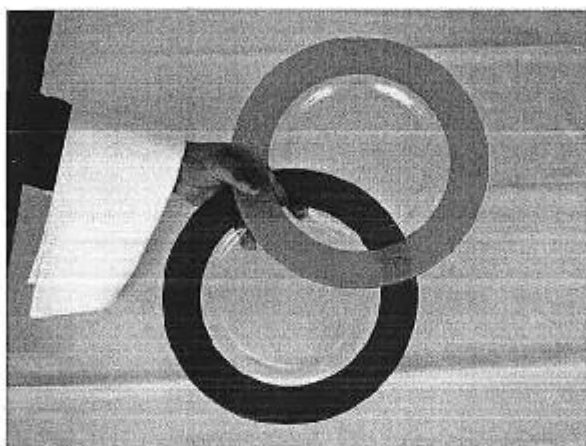




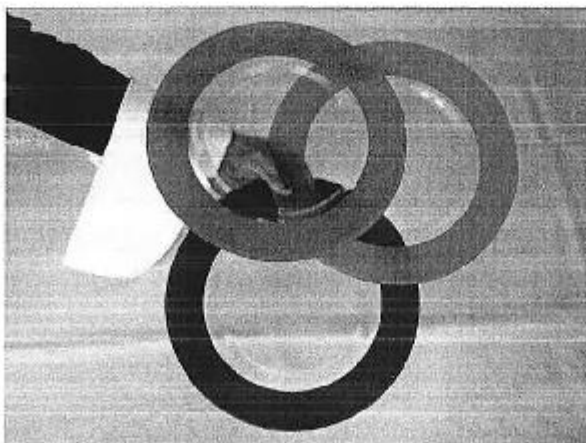
Leveä ote

■ Pidä varemman käden kämmenellä pystyasennossa ja anna etusormen osoittaa suoraan eteenpäin ja peukalon ylöspäin.

Aseta ensimmäinen autanen etusormen päälle niin, että lautanen on suurimmaksi osaksi kättesi ulkopuolella. Tuo peukalon kärjellä ja ensimmäisellä nivelellä lautasta.



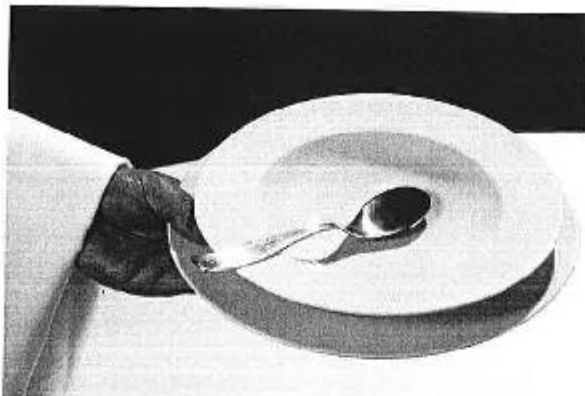
■ Sijoita toinen lautanen ensimmäisen alle etusormen viereen. Muut sormet tukevat lautasta a tapain. Peukalon avulla lasapainotetaan lautasia rillii, että ne pysyvät vaakasuorassa.



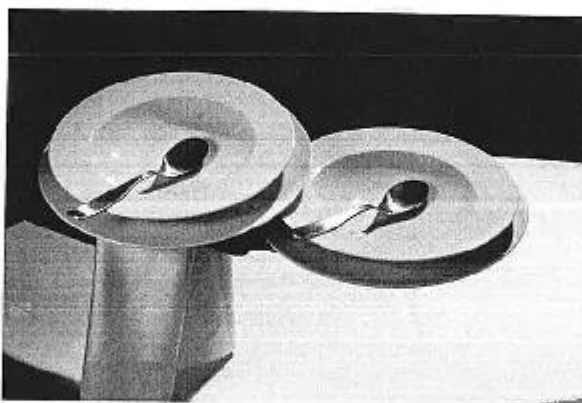
■ Kolmas autanen asetetaan kyynävarren päälle, tuetaan peukalon tyven ja toisen lautasen varaan.

Neljäs lautanen saadaan tarvittaessa keskisormen ja nimetösmän varaan toisen lautasen alle. Tämä vaatii tosin joustavia niveliä ja voimakkaita sormia.

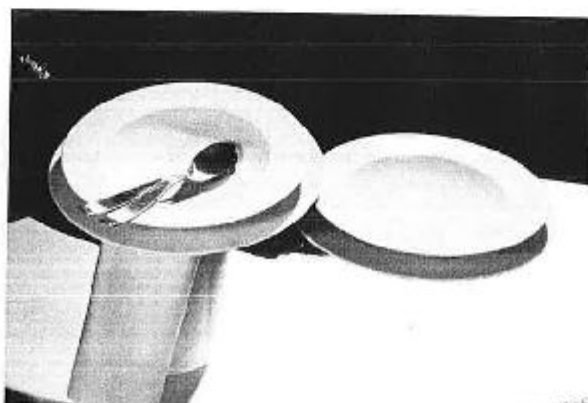
KEITTOLAUTASTEN KANTAMINEN



1. Kerää keittolautaset asiakkaan oikealta puolelta. Siirrä lus- ja keittolautanen vasempaan käteen pikkurillin ja peukalon väliin (kts. s. 78, kapua ote).

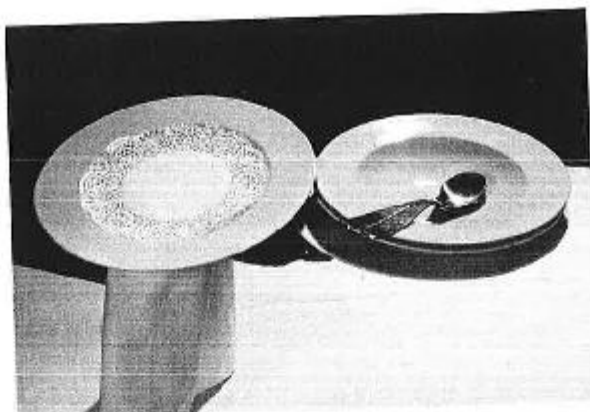


2. Aseta seuraava keittolautanen kuvan osoittamalla tavalla käsivartesi päälle (kts. kapua ote).



3. Siirrä keittolusikat käsivarren päällä olevalle keittolautaselle.

4. Siirrä keittolautanen ja lusikat alemman lautasen päälle. Aluslautanen jää käsivärien päälle.



5. Aseta seuraava keittolautanen käsivartesi päällä olevan aluslautasen päälle. Siinä lusikat alemmalta keittolautaselta ylempälle lautaselle ja nosta lautanen kuvan 3. mukaisesti alemmalle lautaselle.

Toista vaiheita 2. -5. ja teeää lautasia vain sellainen määrä, että pystyt varmasti kannattelemaan niitä.



■ Vatitarjoilu

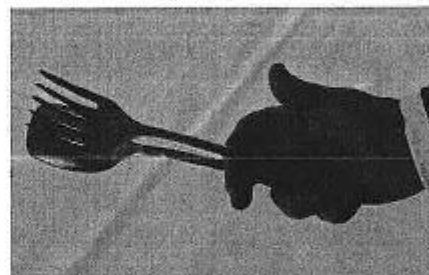
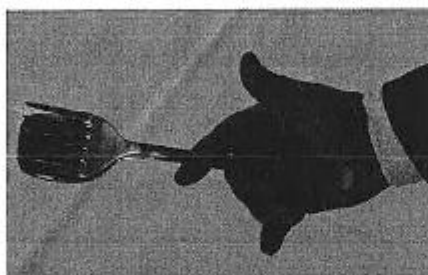
Vatitarjoiluun käytettävät tarjoiluvädit ovat joko soikeita tai neliskulmaisia. ESCOFFIERIN-VÄDI on neliskulmainen vädi, jossa on kaatolahvat. Vädit ovat teräisiä tai alpakkaa, ja niiden koudet väntelevät yhden annoksen vädistä aina käännettynä toiseen annoksen vädiin.

Vädiä kannattaa tarjottimen tavoin vasemman käden kämmenellä. Käsilinua on tärkeä kämmenelle suojaamaan siitä lämmöltä, sillä lämpimien ruokien vädit ovat launuita, jotta

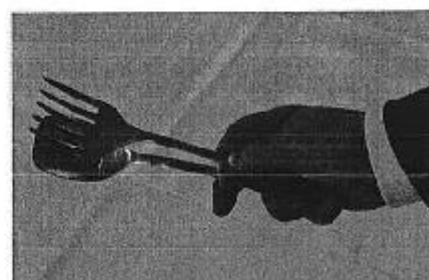
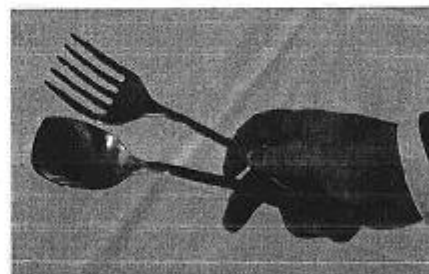
2.2 Ottimien käyttö vatitarjoilussa

OTTIMIEN KÄYTTÖ JA VATITARJOILU

■ Ottimet ovat iso lusikka ja iso haarukka, joiden avulla ruoka nostetaan vädiltä asiakkaan lautasette. Nosteltaessa ottimien päät asetetaan oikean käden kämmenkuoppaan siten, että haarukka on lusikan päällä.



■ Pikkusormella ja nimettömällä tuetaan ottimien päät kämmenkuoppaan. Peukalolla ja etusormella ohjataan haarukkaa lusikasta irti.

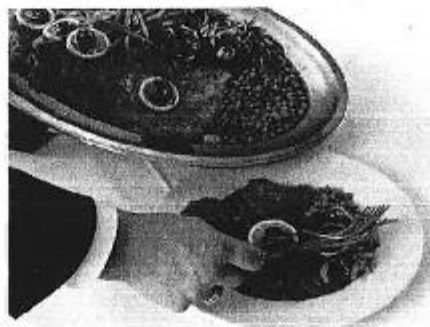
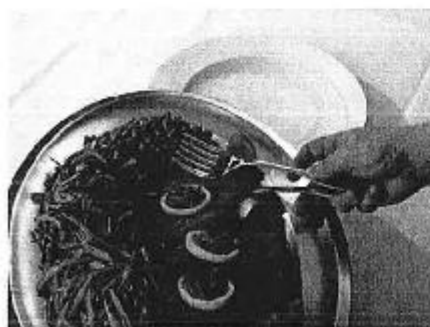


■ Ruoka annokset asetetaan keittlössä vädille, ja ne on selkeästi ryhmitelty siten, että tarjoilija näkee välittömästi, mitä yhteen annokseen kuuluu. Usein vädillä on esim. liha tai kala ja kasvikset. Perunat ja kastike tarjoillaan omista tarjoiluastioistaan.

Tarjoilijan täytyy suojata kätensä kuumalta vädiltä. Nihkeäksi kostutettu tarjoiluliina suojaa ja helpottaa vadin kantamista.



■ Nosteltava ruoka kauhoetaan lusikkaan ja sitä tuetaan haarukalla. Ruoka asetetaan asiakkaan lautaselle.



2.3 Pullojen avaaminen

2.3.1 Viinipullon avaaminen

VIINIPULLON AVAAMINEN



■ Esittele viinipullo asiakkaalle.
■ Aseta pullo apupöydälle. Jos mahdollista, älä käännä se käsi-asiakkaalle.



■ Leikkaa pullon kapseli auki heti kaulan paksuinnoksen alapuolelta (n. 1 cm pullon suusta) asettamalla peukalosi pullon suun päälle, pitäällä veistä muilla sormilla ja tukien pulloa toisella kädellä.



■ Kierä ensin puoli kierrosta, käännä pulloa ja leikkaa sitten jäljelle jäävä osa.



■ Lopuksi tee pieni pystysuora viilto, josta vetäiset kapselin yläosan veitsen avulla ylös. Yleensä kapseli irtahtaa pullon päältä yhtenä kappaleena.



■ Pyyhi pullon suu käsitöllällä, jos se on likainen.

■ Joissain viinipulkuissa on reppäisyntuha kapselin avaamista varten. On myös olemassa erityisiä kapselinleikkaajia, mutta nämä leikkaavat kapselin vain n. 2–3 mm pullon suusta, mikä usein on riittämätön määrä. Kapseli on porinteisesti liijyä, ja on hyvä varmistua siitä, ettei viini pääse kosketuksiin kapselin kanssa, koska se voi aiheuttaa makuvirheitä viiniin. Myös muovia käytetään kapselin valmistusaineena: se ei anna makuakaan viiniin.



■ Aseta korkkiruuvi korkin keskosaan ja kieri se sisään niin, että se tulee sivan keskelle pulloa.



■ Pyri saamaan se niin syväälle, että saat pullon auki yhdellä vipuvan liikkeellä.



■ Viinipullojen korkit ovat erimittaisia. On syytä varua, ettei korkkiruuvil mene korkin läpi. Tämä on joskus mahdotonta arvioida, ja hyvä korkkiruuvil onkin sellainen, ettei se tee korkkiruuvia pullon, vaikka korkkiruuvil menisikin korkin läpi.



■ Talla vivun "hampaat" pullon suuta vasten.



■ Aseta toinen käsi pullon suun ympärille siten, että se tukee "hampalta" ja pitää pulloa paikallaan ja nosti vipuvarresta. Ole varovainen noston loppuvaiheessa, sillä korkki pyrkii taittumaan. Voit lieertää korkkiruuvila lisäkiekoksen, jos vaikuttaa siltä, että korkki on pitkä ja pyrkii taittumaan.



■ Mitä äännettömmmin korkki tulee ylös, sen parempi. Viimeisessä vaiheessa vedä sormin korkki tilos pullonsuusta.

2.3.2 Kuohuviinipullon avaaminen

■ Tarkista pullon suu ja puhdista käsiliinan avulla tarvittaessa.

■ Anna korkki aslakkaalle tarkasteltavaksi

■ Jos pulloon on jäänyt korkkipalasia, ne on poistettava ennen viinin kaattoa aslakkaalle. Yksi tapa tehdä tämä on heilauttaa pulloa pesuastian päällä niin, että vähäinen määrä viiniä tulee pullusta ulos, jolloin yleensä myös korkkipalaset poistuvat viinin mukana. Voit myös yrittää poistaa korkkipalaset jollain puhtaalla työvälineellä, esim. kahvilusikan varrella, tai varmistua siitä, että korkkipalaset tulevat omaan maistamislasiasi.



KUOHUVIININ AVAAMINEN



Käsittele kuohuviiniä kaikissa tilanteissa varoen. Voimakas ravistelu tai pöytään kolauttaminen lisää painetta pullon sisällä ja tekee avaamisesta vaarallisen. Varmistu aina pulloa avattaessa, että se on suunnattuna vaarattomaan paikkaan.

■ Aseta pullo apupöydälle ja poista kapseli.



■ Aseta korkkiruuvi korkin keskosaan ja kierrä se sisään niin, että se tulee aivan keskelle pulloa.



■ Pyri suurnaon se niin syväälle, että saat pullon auki yhdellä vipuvarren liikkeellä.



■ Viinipullojen korkit ovat erimittaisia. On syytä varoa, ettei korkkiruuvil mene korkin läpi. Tämä on joskus mahdollonta arvioida, ja hyvä korkkiruuvil onkin soveltainen, ettei se tee korkkiruuvia pulloon, vaikka korkkiruuvil menisikin korkin läpi.



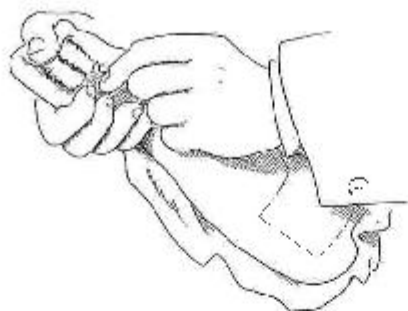
■ Laita vivun "hampaat" pullon suuta vasten.



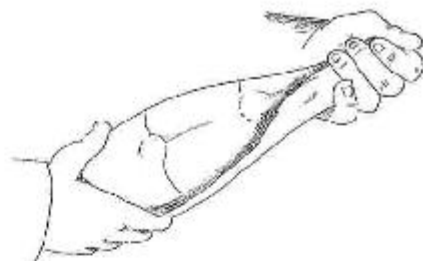
■ Aseta toinen käsi pullon suun ympärille siten, että se tukee "hampaita" ja pitää pulloa paikallaan ja nostaa vipuvarren. Ole varovainen noston loppuvaiheessa, sillä korkki pyrkii taantumaa. Voit luertää korkkiruuvil liikkimukseen, jos vaikuttaa siltä, että korkki on pitkä ja pyrkii taantumaa.



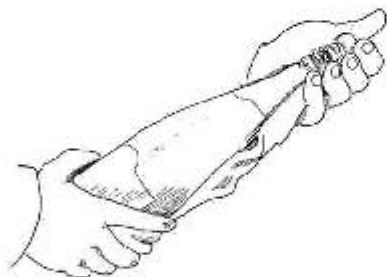
■ Mitä äänettömimmin korkki tulee ylös, sen parempi. Viinissä valheessa vedä sormin korkki ulos pullonsuusta.



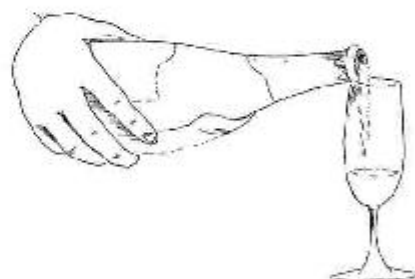
- Tartu pullosta toisella kädellä siten, että sormesi kiertävät kaulaa ja peukalo painaa korkkia.
- Pidä pulloa noin 30 asteen kulmassa vaakatasosta. Tällöin pullo sisällä oleva paine on vähäisin.
- Avaa korkkia paikollaan pitävä metallilanka siten, että se on imallaan, mutta älä poista sitä. Pidä koko ajan peukalosi korkin päällä.



- Tartu metallilangasta kiinni vaima kkaasti, ota toisella kädellä pullon pohjasta kiinni ja kierrä pulloa. Viiniä jollukilpailuissa on sääntönä, että myös metallilanka poistetaan kokonaan ennen avaamista. Käytännön työssä on kuitenkin parempi varmistua siitä, ettei korkki lennä kahlittomasti pullosta pois.



- Korkin pitäisi nyt pyöriä ja paineen työntää sitä pullosta ulos. Pidä kädelläsi vastaan ja juuri ennen kuin korkki on kokonaan ulkona pullosta, jätvä sitä hieman, jotta pullo suun ja korkin väliin syntyy pieni raku. Saat paineen pullossa tasaantumaan rauhallisesti ja ilman paukumusta.



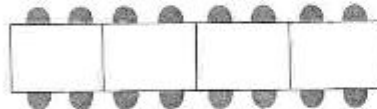
- Poista korkki. Viini ei kuohu yli, jos sitä on käsitelty oikein ja jos pidät sitä sopivassa kulmassa koko ajan. On tilanteita, jossa kuohuvuuden korkin poksauttaminen kuuluu asiaan. Viinin laatu kuitenkin kärsii tästä, koska sen sisältämä hiidioksiidi vähenee. Lisäksi ylikuohuva viini harvoin onnistutaan saamaan tuoten asiakkaiden juotavaksi.

3 KATTAMINEN

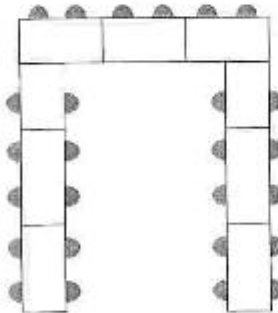
3.1 Pöytämuodot

YLEISIMPIÄ PÖYTÄMUOTOJA

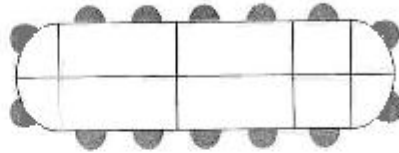
► **Diplomaatti- tai ovaalipöytä** on ehkä yleisin pöytämuodoista. Se on juhlayö pöytämuoto sille pöydän leveys korostaa tilaisuuden arvokkuutta. Pöytää käytetään kokouspöytä ja lounas- ja illallispyöriin. Ovaalipöytä rakennetaan neljän heikien pöydistä joko pituus- tai leveysuuntaisesti. Pöydän päihin voidaan lisätä pyöreän pöydän puoliakkaita. Ovaalipöytä suorastaan huimaa erilaisia koristeita: pienoislippuja, kynttilöitä tai kukkia. Ovaalipöytä on parhaimmillaan 4–30 hengelle.



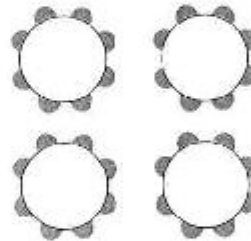
► **Pyöreä pöytä** on yleinen bankettitilaisuuksissa, se ei ole yhtä juhlayö pöytä, mutta se on hyvin "kustannellinen", koska asiakkailla on näkö- ja puheytteys kaikkien pöydän ääressä istuviin. Pyöreään pöytään sijoitetaan yleensä 6–12 henkilöä.



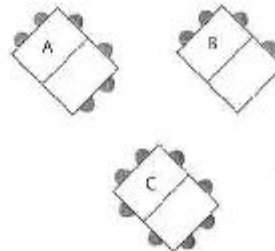
► **Diagonaalipöytä** on luonteeltaan äänkinen pöytä joka rakennetaan kahdesta neljän heikien pöydistä. Sitä käytetään ruokapöytä ja ruokailun jälkeisenä kahvi. Diagonaalimuodossa on tärkeää ajentaa pöydät saman suunnaksi. Tärkeintään on, että pöydässä istuvat voivat vaihtaa seuranta vaihtumus liikesitystä, jotta yksi tai kaksi istuvaa pöydästä voidaan jättää kättämättä (kuvat A ja B). Usein tilan säästämiseksi kaikki sivut kulkevat katezan (C).

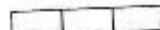


◀ **Suorakaalipöytä** on yleinen pöytämuoto tilustarjinnassa ja ravintolayö pöytä. Sen suurempi määrä asiakkailla on samaa pöydän ääressä. Pöytämuoto palvelee kuitenkin parhaiten enintään kolmeakymmentä henkilöä.



◀ **U-pöytä**ä käytetään yleensä kokous-, koulutus- ja muodollisiin ruokailutilaisuuksiin ja juhlayö pöytä. U-pöytä linjoitetaan aina siinä pöydästä, josta asiakas tulee. Pöydän ulkopuolelle tulee jättää riittävästi tilaa. Kun U-pöytään lisätään tarpeellinen määrä sektoreita, pöytämuotoa kutsutaan sa karpöytäksi, kielekappelyksi tai Γ-pöydäksi. Sektoripöytä ja niin myös U-pöydän päätä kutsutaan "fondiksi". Fondissa istuvat isäntä ja emäntä sekä kunniallerat arvotjärjestyksessä.

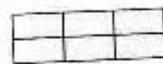




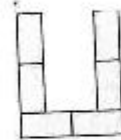
Suorakaide



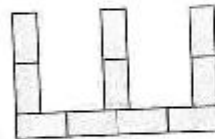
Pyöreä pöytä



Diplomaattipöytä



L-pöytä



Kampa-pöytä



Seisipöytä

Pöytämuodot

Erityyppisiin tilaisuuksiin valitaan erilaisia pöytämuotoja tilaisuuden luonteen mukaan. Myyntipalvelun on osattava sopia sellainen pöytämuoto, joka riellyttää asiakasta ja on lisäksi tyyliä ja liikkeen kunnalta sulkeä ja toimiva. Ruoka- ja juomabulllettien paikat on suunnitettava siten, että tilaisuus sujuu eikä mihinkään päässä syötyäseen ruokia. Mahdolliset ohjelmat on myös mitoitettava ottua huomioon pöytämuotojen suunnittelussa. Tilaa täytyy olla riittävästi ja kaikkien tulee nähdä mahdolliset esiintyjät.

Ravintoloissa ja kokoushuoneissa on käytössä yleensä keuhonään yhtä levyitä kahden ja neljän hengen pöytiä, joita yhdistelemällä voidaan rakentaa asiakkaan tarpeisiin sopivat pöydät. **Suorakaiteennuotoisista** pöydistä voidaan pöytä, esimerkiksi kulutuksen ja kahdentoista hengen pöytiä. Pitkiä pöytiä käytetään usein häissä mmistilaisuuksissa ja suurempien ryhmien ounas- ja illallistilaisuuksissa. Johtajissa ja arvokkaissa illallisissa voidaan käyttää myös **pyöreitä pöytiä**. Usein pyöreät pöydät rakennetaan käyttämällä erikoisia pöytälaattia, jotka laitetaan laivalliseen pöytien päälle. Pyöreässä pöydässä istuu yleensä kuudesta kymmeneen henkilöä.

Pienemmissä kokouksissa ja noin kahdenkymmenen hengen ruokatarjoilussa voidaan käyttää pitkiä, leveitä diplomaattipöytiä. Diplomaattipöytä rakennetaan yhdistämällä tavellin määää neljän hengen pöytiä toisiinsa. Leveä pöytä on käytännöllinen kokouksissa, joissa osanottajat tarvitsevat tilaa paperilleen.

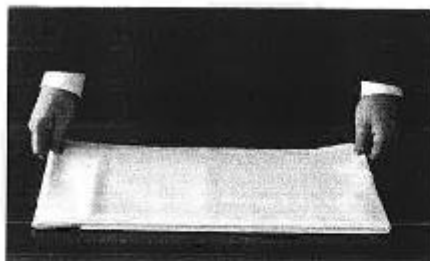
Kokouksissa ja koulutusilaisuuksissa on suosittua käyttää **L-pöytiä**. Myös se rakennetaan neljän hengen pöydistä ja asiakkaat istuvat vain pöydän ulkopuolella. Tilaisuuden vetäjä saa pöydän keskellä helposti kontaktin kaikkiin kunnioittajiin.

U-pöydässä on tavallista kmmuovierasosa, jossa istuvat tilaisuuden tärkeimmät osallistujat. Functin päätyihin ja sisään- ja uloskäytöille ei sijoiteta istumapaikkoja. Suurien päätöspöytä jätetään myös käyttämättä. Myös **kampapöydässä** on jon-

3.2 Pöydän liinoittaminen

PÖYDÄN LIINOITTAMINEN

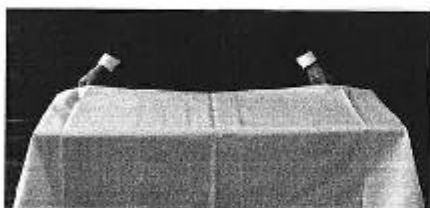
Ravintolassa yleisimm in käytetyt pöytäliinäkoot vastaavat kahden, neljän ja kuuden hengen pöytiä. Pöydät liinoitetaan oikeaoppisesti asiakkaiden tulo-suuntaan nähden. Ravintolapöydissä voidaan käyttää myös tahlehti- tai kalta liinoja.



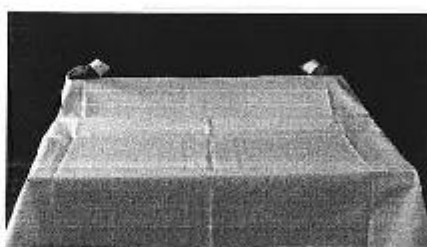
■ Liina levitetään siististi ja asiakkaita häiritsemättä pöytäpinnan päällä.



■ Liina avataan koko pituudellaan tasaisesti pöydän päälle.



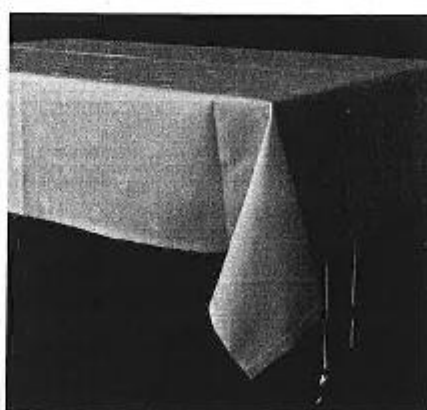
■ Liina avataan ensin peittämään pöydän uloin puoli.



■ Otetaan kiinni liinan alaosa itoksesta ja avataan liina yhtäjaksaisesti itsensä päin vetäen.



■ Asetetaan liina pöytäpinnan päälle siten että liinan sivut laskeutuvat tasaisesti pöydän eri sivuilta (noin 25 cm).





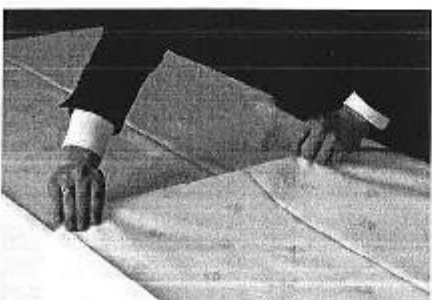
■ Pöytämuodoissa eli useiden pöytien yhdistämissä esim. suorakaide- ja diplomaattipöydissä: liinittaminen aloitetaan asiakkaan tilos suunnasta nähdessä vastakkaiselta puolelta. Pöytäliina levittäminen sujuu parhaiten kahden tarjoilijan yhteistyönä.



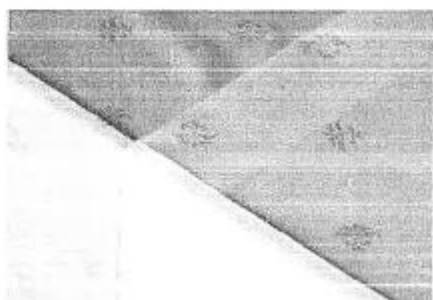
■ Pöytäliinat levitetään kerruksittain koko pöydän pituudelta.



■ Liinan jatkokohdat taitellaan kuvien osoittamalla tavalla. Näin asiakas saa vaikutelman siististä ja huolitellusta yhtenäisestä liinoituksesta.



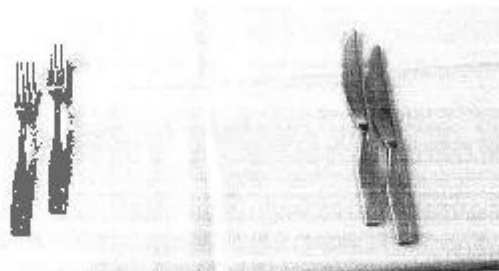
■ Liinoinnin saumat ovat yhtenäiset ja liinoinnin reunat laskeutuvat tasaisesti pöydän kaikilla sivuilla. Huolellisesti tehty liinointi antaa huolitellun ja laadukkaan kuvan ravintolan työskentelystä ja henkilökunnan ammattitaidosta.



3.3 Kattamisvaihtoehtoja

PÖYDÄN KATTAMINEN JA PERUSKATE

Peruskate eli tuplakate leveimmän käytössä olevan lautasen, yleensä joko kate- tai pääruokalautasen mukaan

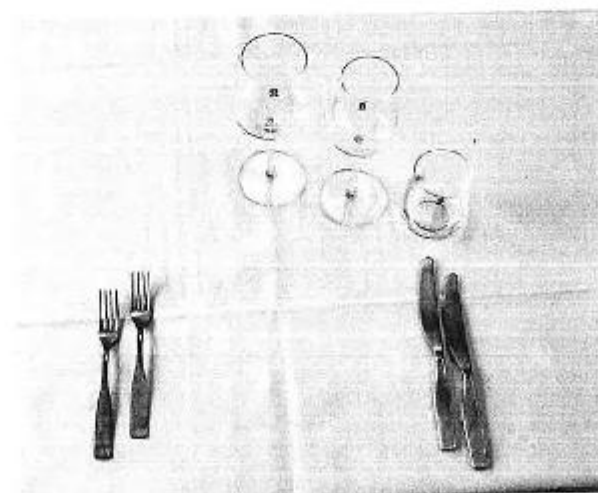
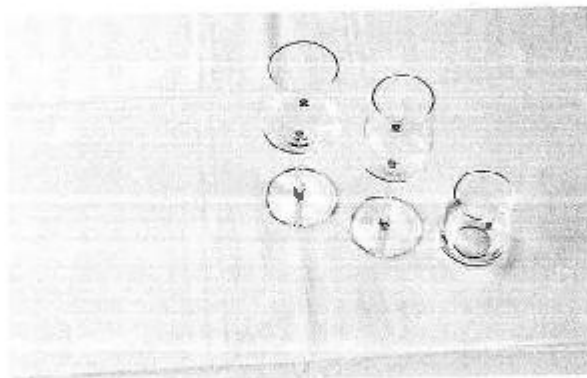


■ Kattaminen voidaan aloittaa joko runkailuvälineistä

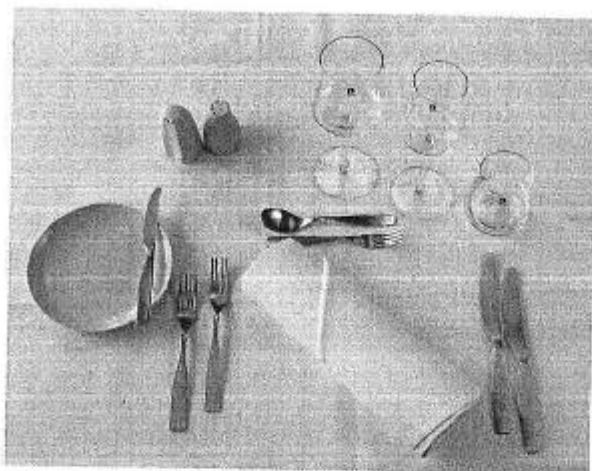
■ tai määrittää katteen keskikohta pääruokaviinilasilla ja rakentaa kate sen ympärille.

Lasit asetetaan katteeseen käyttäjärjestyksen mukaan oikealta vasemmalle. Yleensä vesilasi on katteessa eniten oikealla ja muut lasit joko ryhmiteltyinä tai jonossa vesilasin vasemmalla puolella.

Katteessa suositellaan olevan yhtäaikaisesti vain kolme lasia. Lasien sijainti katteessa on katteen keskikohdan oikealla puolella.



■ Runkailuvälineet asetetaan katteeseen noin 5 cm pöydänreunasta sisään päin.

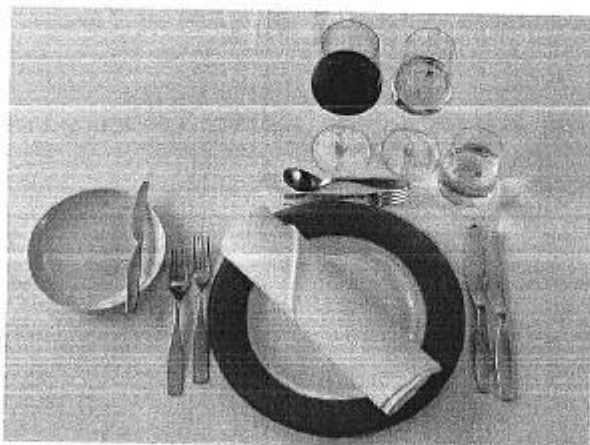


■ Jäljiruokavälineet, haarukka ja lusikka, asetetaan katteen keskikohdalle pääruokavälineiden alapuolelle.

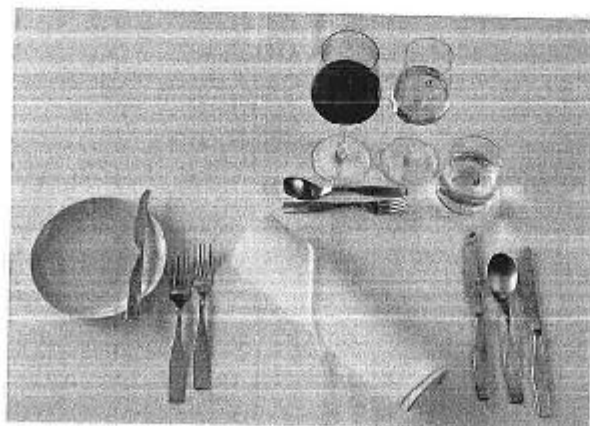
Leipäpöytä on katteessa väsymällä puolella siten, että luo tase. Nelkuisia on haarukan kärkien kohdalla.

Ruokailuliinan paikka katteessa voi olla katteen keskellä.

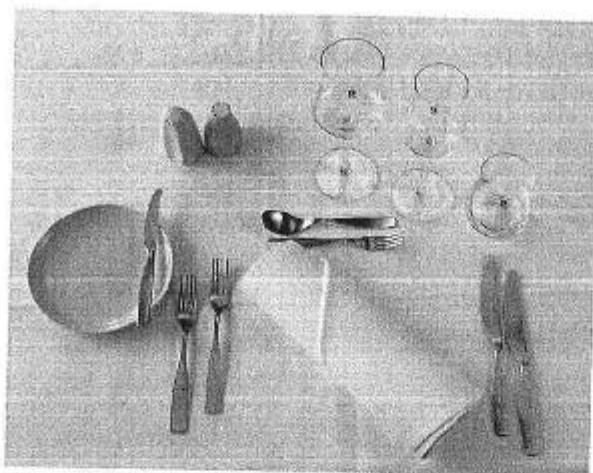
Pöytämausteiden käyttö katteessa on ravintolakäytäntöä.



■ Kate on tasapainoinen kokonaisuus. Puukalutapaluteman arvoa voidaan lisätä esim. erilailla katelautailu- ja lautaslinertaitoksilla.



■ Neljän ruokalaian kate jossa väliruokana on keitto tai liemi.

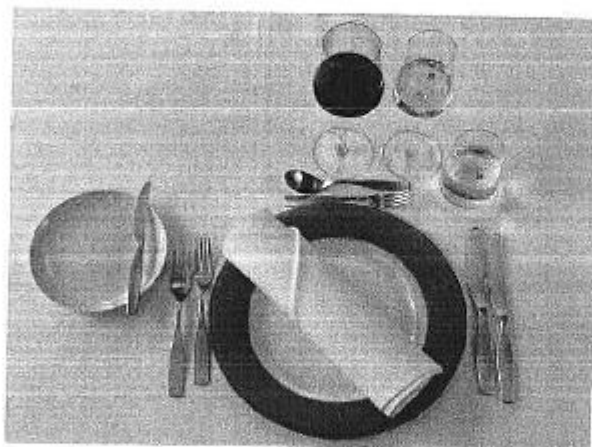


■ Jälkiruokavälineet, haarukka ja lusikka, asetetaan katteen keskikohdalle pääruokavälineiden alapuolelle.

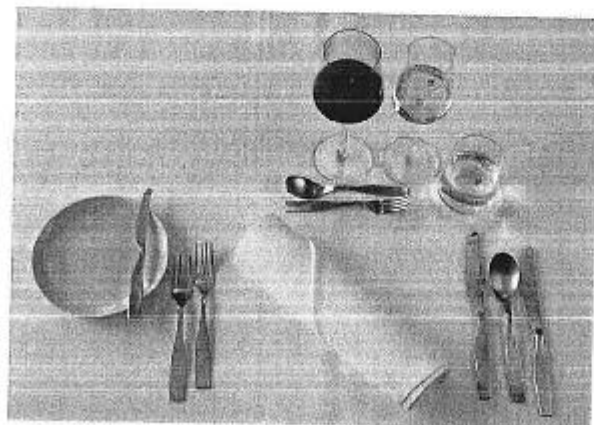
Leipälaudan on katteessa vasemmalla puolella siten, että isot sen halkaisija on haarukan kärki on kohdalla.

Ruokailulinut paikka katteessa voi olla katteen keskellä.

Pöytämuusteiden käyttö katteesta on ravintolakohtaista.



■ Kate on tasapainoinen kokonaisuus. Ruokailutapahtumassa voi voinnua lisätä esim. erilaisilla katelautasilla ja lautasilla naitoksin.



■ Nottujen ruokalajin kate jossa valiruokaa on keitto tai liemi.

PÖYDÄN KATTAMINEN JA PERUSKATE

Peruskate eli tuplakate leveimmän käytössä olevan lautasen, yleensä joko kate- tai pääruokalautasen mukaan.

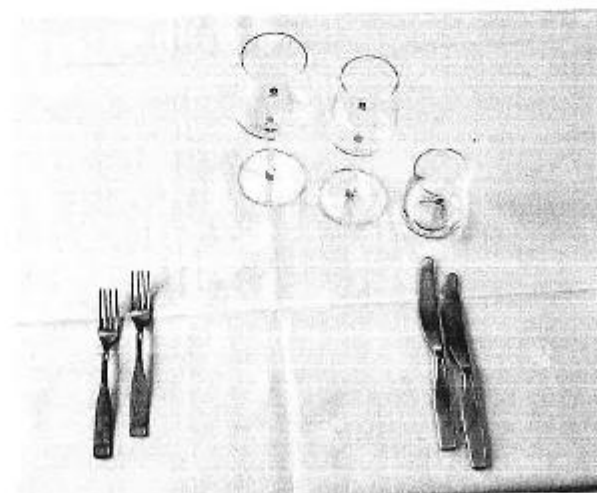
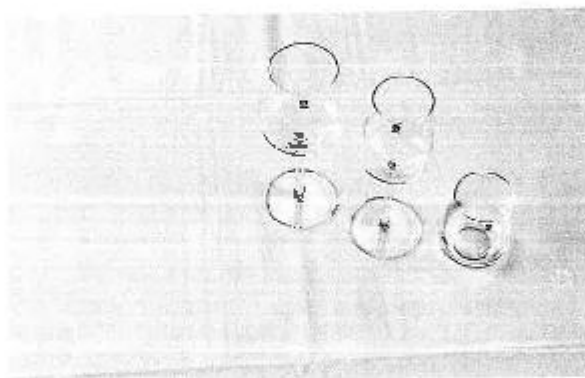


■ Kattaminen voidaan aloittaa joko ruokailuvälineistä

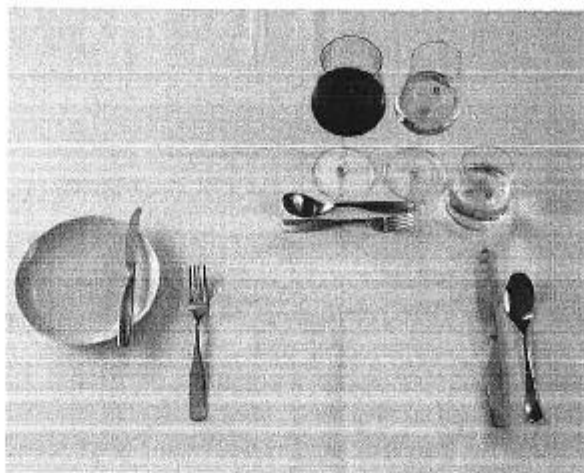
■ tai määrittää katteen keskikohta pääruokaviinilasilla ja rakentaa kate sen ympärille.

Lasit asetetaan katteeseen käyttäjäjärjestyksen mukaan oikealta vasemmalle. Yleensä vesilasi on katteessa eritien oikealla ja muut lasit joko ryhmiteltyinä tai jonossa vesilasin vasemmalla puolella.

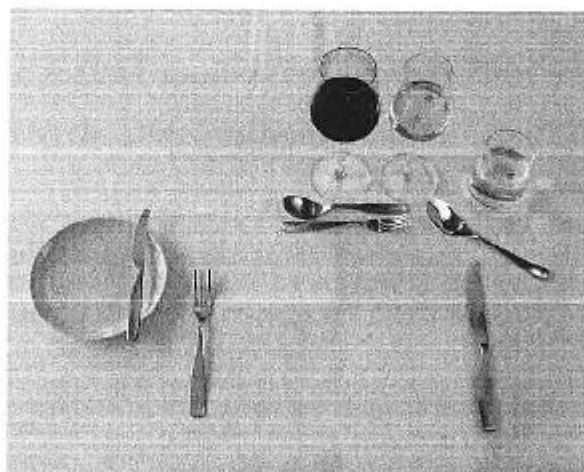
Katteessa suositellaan olevan yhtäaikaisesti vain kolme lasia. Lasien sijainti katteessa on katteen keskikohtaan oikealla puolella.



■ Ruokailuvälineet asetetaan katteeseen noin 5 cm pöydänreunasta sisäänpäin.

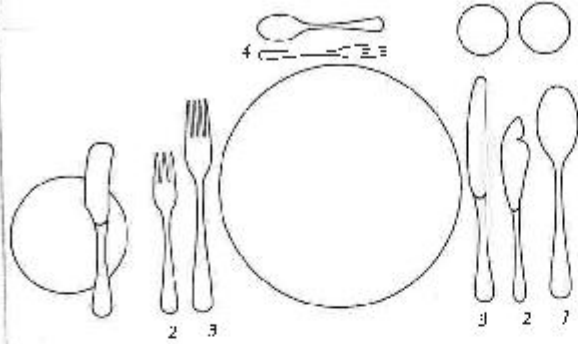


■ Kestikelusikka voidaan tuoda kätteeseen ennen oääruukaa veitsen vasemmalle puolelle



■ ta' veitsen ja yläpuolelle kuvan osoittamalla tavalla.

Ruokailuvälineiden käyttöjärjestys



Leipälautanen ja veiviksi valmistamalla
 1. Keittolusikka
 2. Kruuviveisi ja lausake
 3. Päätöna veisi ja lausake
 4. jälkiruokalusikka ja lausake (lusikka oikeaan ja lausake vasempaan käteen)

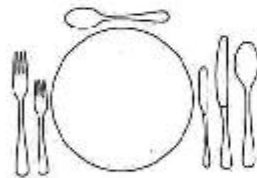
Ruokailuvälineiden asettelu, kun tarjoilla on:



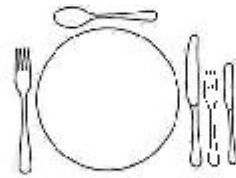
keitto, päätöna, jälkiruoka



keitto, alkuruoka, puutaruoka, jälkiruoka

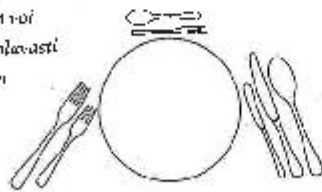


keitto, puutaruoka, juustua, jälkiruoka

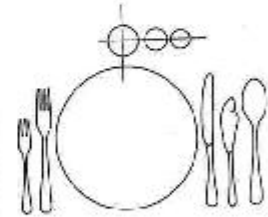
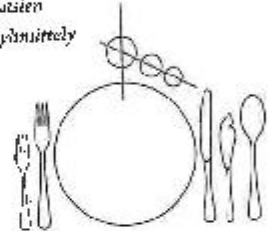


apruusruoka, puutaruoka, jälkiruoka

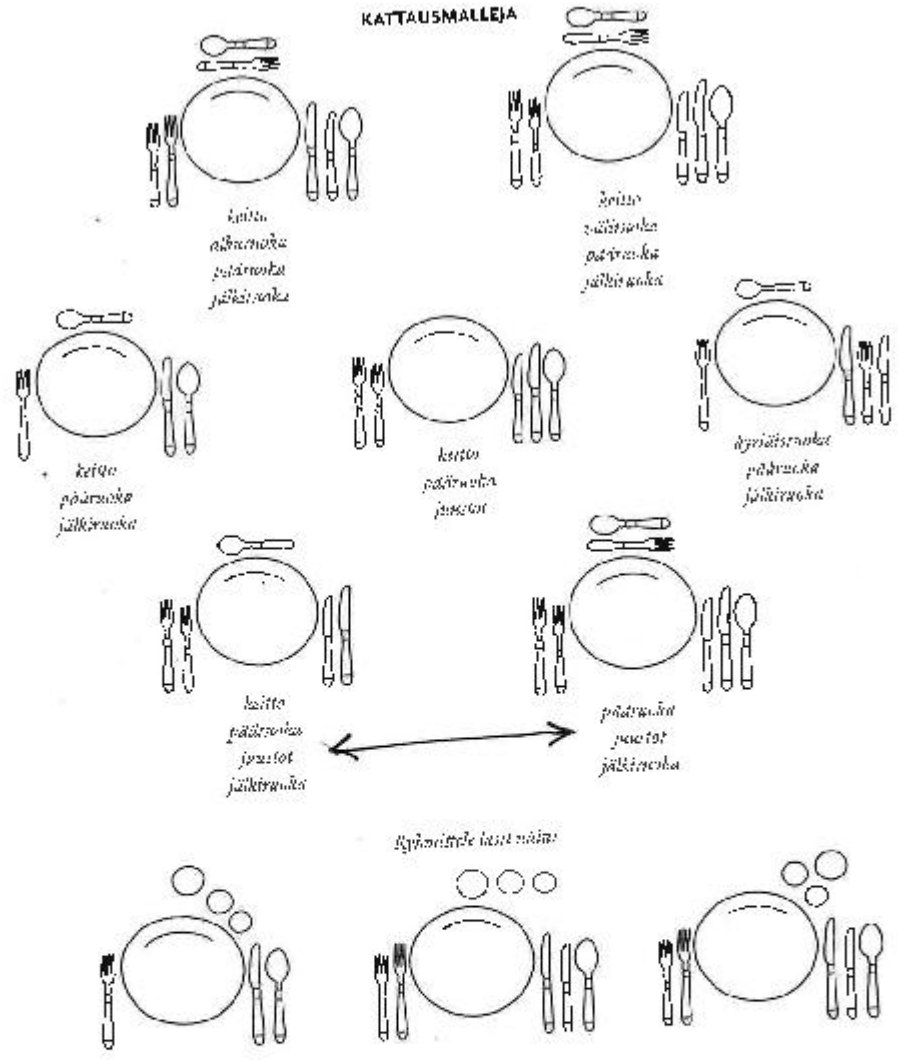
Ruokailuvälineet voi myös asettaa juhlavasti viitoon, kahvien alustukset tms.



latsien ryöstely

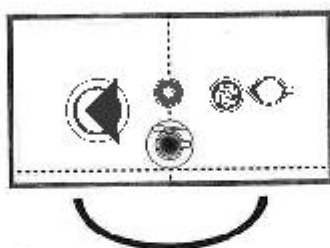


KATTAUSMALLEJA

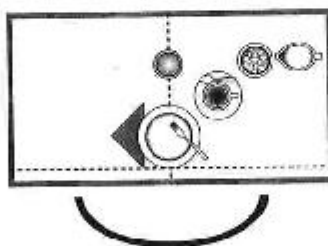


Kahvikatteita

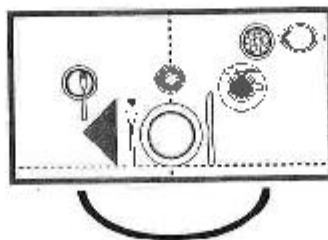
1. Kahvi ja kahviloipä



2. Kahvi ja leivas tai täytökakku

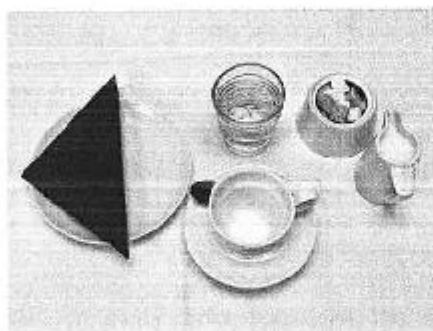


3. Tee ja voileipä





■ Kahvikupit kätetään valmiiksi kätteeseen vain aamiaisella ja lounaalla. Muulloin kupit, lautaset ja tarvittavat lisäkkeet tuodaan tarjoittimella pöydän luo, josta tarjoilija valmistaa kätteen.

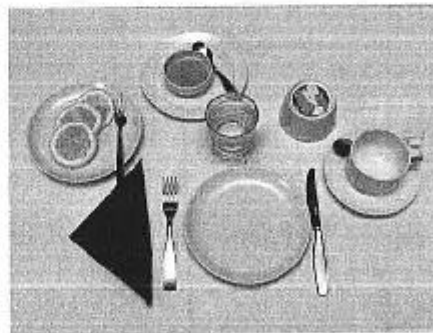
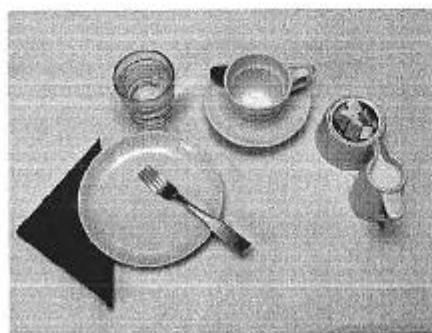


Esimerkkejä kahvikätelistä

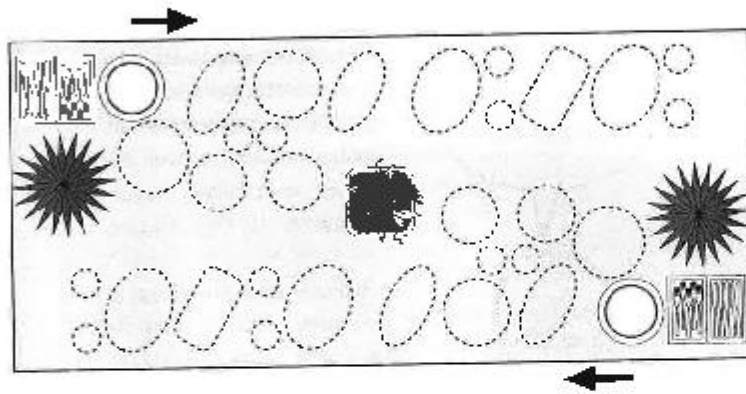
■ Vasemmalla: kahvi ja makea kahvileipä tai jokin muu ilman aterimia syötävä ruokatuote

■ Alla vasemmalla: kahvi ja kakku

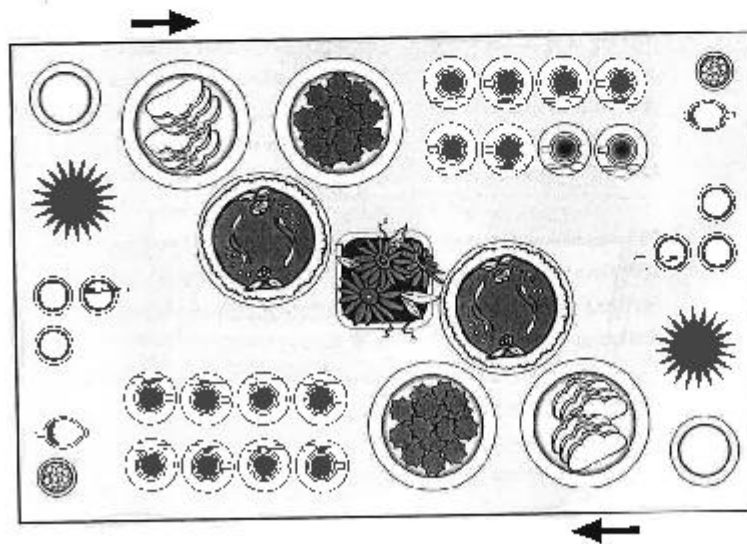
■ Alla oikealla: kahvi/tee ja suolainen kahvileipä tai jokin muu aterimien syötävä ruokatuote

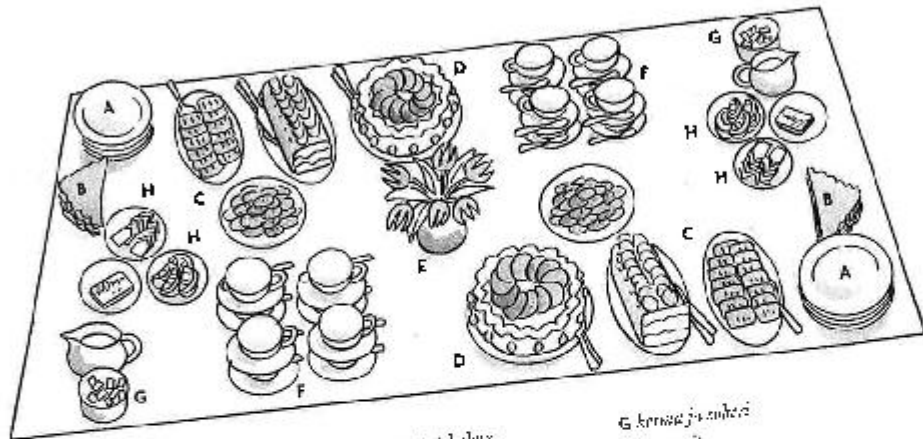


Alkuruokien tarjoilu noutopöydästä



Kahvin tarjoilu noutopöydästä





A leipälaatat
B kahviläivät
C kahvikarot

D kahvikakku
E sokeri
F kahvikarot ja leipä

G kerma ja maito
H kahvikupit

Kahvitarjoilu istumapöydässä

Kahvikate katetaan 5 cm:n päähän pöydän reunasta. Kahvilävistä riippuen keskelle katetta katetaan joko leipälautanen tai kahvikuppi. Tasokkaassa kahvitarjoilussa jäävesi kuuluu kätteeseen ja se katetaan oikeaan yläkulmaan tai kahvikupin yläpuolelle.

Mitä juhlavampi kahvitarjoilu on, sitä tiheämmin varataan istumapöytään sokerikkoja, karmakkoja ja kahvileipää. Etiketin mukaan ei ole soveliaa kierrättää ruoneita ympäri pöytää.

Kahvin kaataminen aloitetaan kunniavieraasta myötäpäivään. Jos istumapaikkoja ei ole etiketin määrätty, tarjoilu aloitetaan pöydän nurkasta järjestyksessä. Jos tarjoilijoita on kaksi, he aloittavat tarjoilun vastakkaisista pöydän nurkista yhtä aikaa.

Jos kahvikatteet kerätään pois, ennen kuin asiakas poistuu pöydästä, on poiskeräyksen järjestys seuraava:

1. kahviläivät
2. sokeri ja kerma/maito
3. kahvikupit ja leipälaatat.

TEHTÄVÄ:

- Milloin järjestät
a) nautokahvipöytätarjoilun
b) kahvitarjoilun istumapöytään?

4. LAUTASLIINOJEN TAITTO-OHJEITA

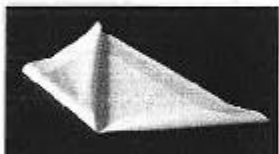
LAUTASLIINOJEN TAITTO-OHJEITA

■ Lilja

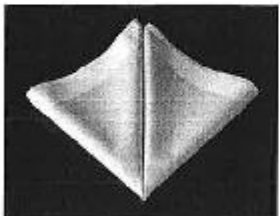
Lilja kuuluu klassisiin lautasliinätaitoksiin. Se on edustava ja näyttävä lautasliinan taitto esim. juhlapäiväliiselle. Lopputuloksena saadaan pitkä ja kankainen lautasliinan koori ja jäykkyyden mukaan.



1. Avaa lautasliina ja taita siitä kolmio kuvan mukaisesti kärki ylöspäin.



2. Taita oikea ja vasen kulma ylös keskelle.



3. Taita neljän alimman kulman ylös keskelle.



4. Taita sama kulma alas noin kolmanneksen pituudella.



5. Käännä lautasliina ympäri kärki ylös.



6. Taita alakulmat toisensa sisään kuvan osoittamalla tavalla.



7. Taita kolmion kärjet alas ja työnnä ne reunan alle.

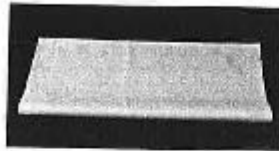


8. Lilja on valmis.

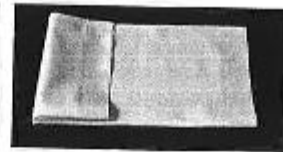


■ Kirja

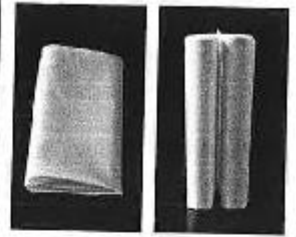
Kirja on julilava, helppo ja nopeasti taitettava yleislautasliinamalli, jota voidaan käyttää paremmilla lounailla sekä päivälisäpöydässä.



1. Taita avattu lautasliina suorakaitteeksi.



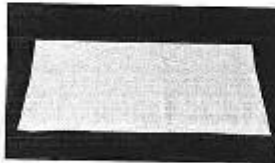
2. Taita molemmat sivut keskölle.



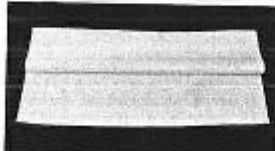
3. Taita lautasliina keskeltä kahtia siten, että se avautuu vasemmalle.
4. Nosta lautasliina pystyyn ja aseta se kattoon.

■ Viuhka (simpukan muotoinen)

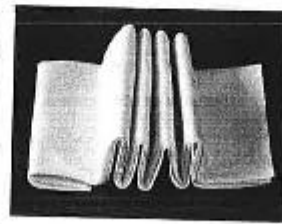
Viuhka on erittäin yleinen lautasliinamalli, josta on olemassa useita eri versioita ja tapoja taitella. Se on kaunis, monikäyttöinen taitos eri ruokailutilanteisiin. Viuhka on helppo ja nopea taitella ja säilyttää ryhtiä varastossa.



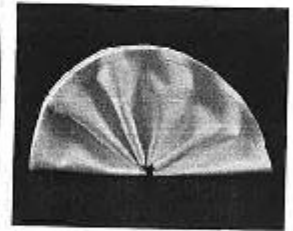
1. Avaa lautasliina ja taita se kahtia yläreunasta alas.



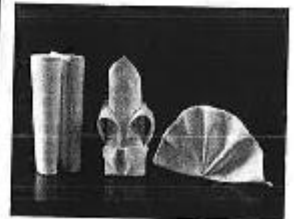
2. Taita molemmat reunat yläreunasta alas.



3. Taittele liniaan kuvara mukaisesti noin 3 cm:n fuskoksia ja paina leikkokset sileäksi.

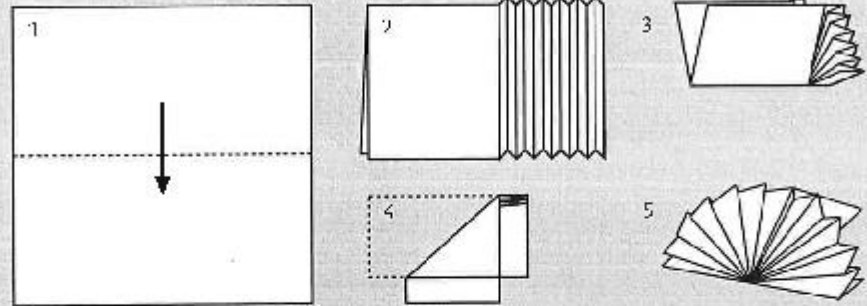


4. Avaa lautasliina viuhkaksi siten, että avoin reuna muodostaa tikkureita. Nosta viuhka pystyyn kattoon.

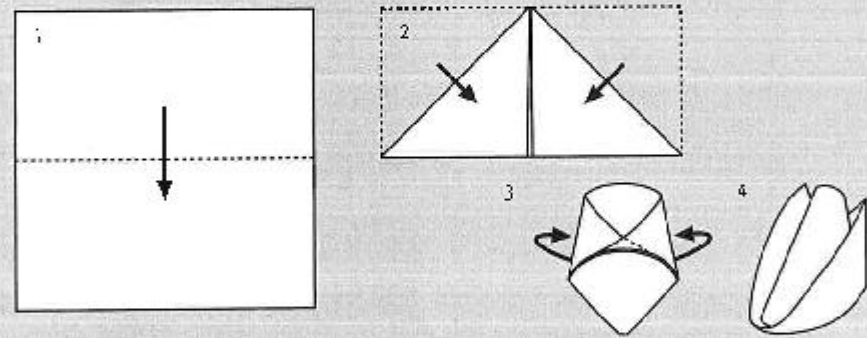


Lautasliinojen taitosmalleja

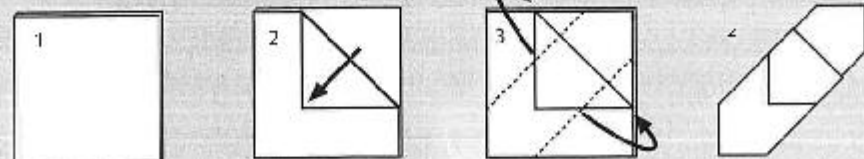
Vuuhka



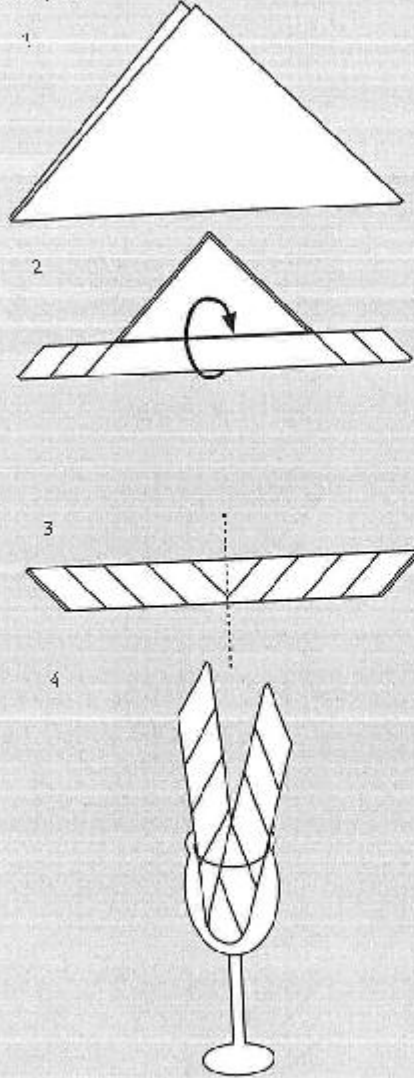
Nunnaankilikka



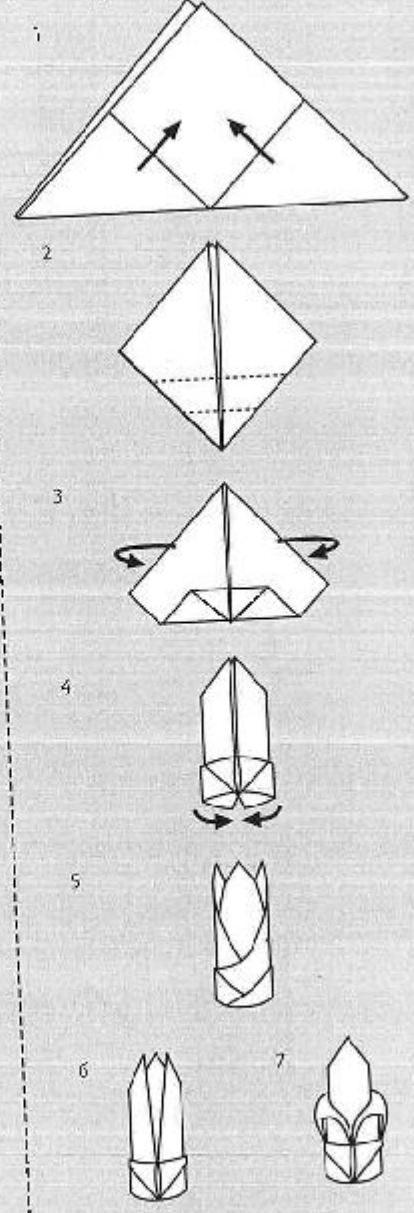
Tasku



Trumpetti

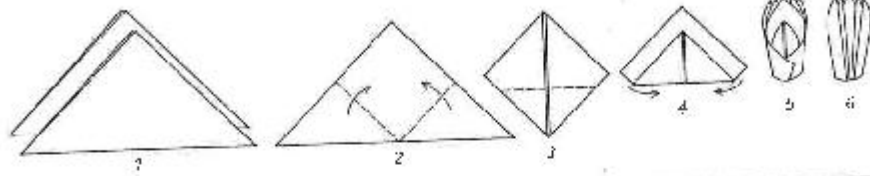


Ranskanliha



LIITE 3 Lautasliinan taittomalleja

LILJA



1. Aseta kaksi eriväristä liinaa kolmioksi.

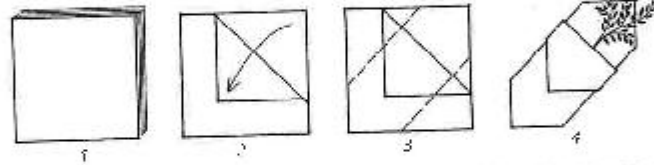
2. Nosta alakulmat yläkulmiin.

3. Taito on tällainen.

4. Käännä kulmat vastakkain ja pujota ne sisäkkäin tukevasti.

5. Käännä ja muotoile liina.

KESTI



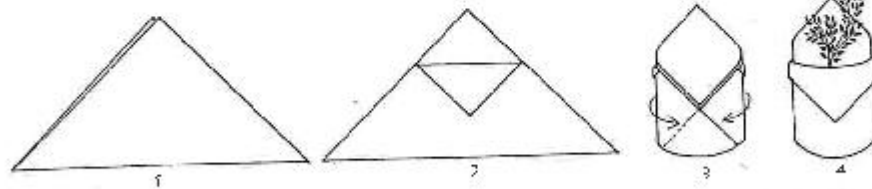
1. Taita liina neliäksi.

2. Taita kahden sivun yläkulmat keskustaan kuten kuvassa.

3. Taita sivut katkoviivaa pitkin kuten kuvassa.

4. Valmiiseen taitokseen voit asettaa tuoreen oksan.

TORNI



1. Taita liina kolmioksi.

2. Taita yläkulma kuten kuvassa.

3. Käännä liina ympäri ja pujota alakulmat sisäkkäin, kunnes taitto on tulossa.

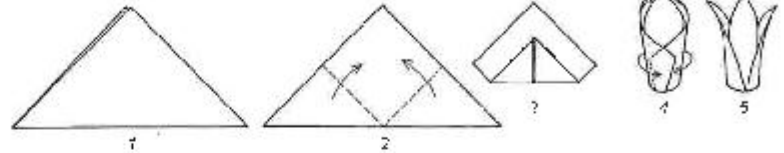
4. Valmiita tornin taitokseen voit pujottaa tuoreen oksan.



lii

ksenn
n

otta

VALTIKKA

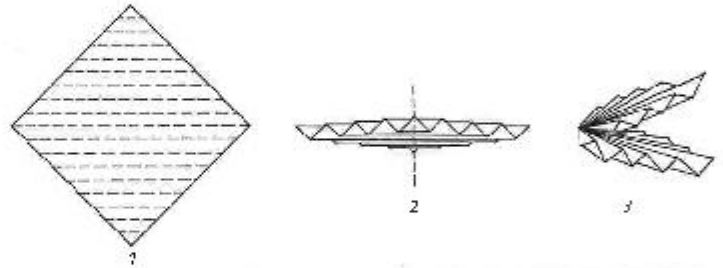
1. Taita avattu liina kolmioksi.

2. Nosta alakulmat ylös.

3. Käänä liidu ja taita kuten kuvassa.

4. Pujota ulkokulmat toistensa sisään tukevasti.

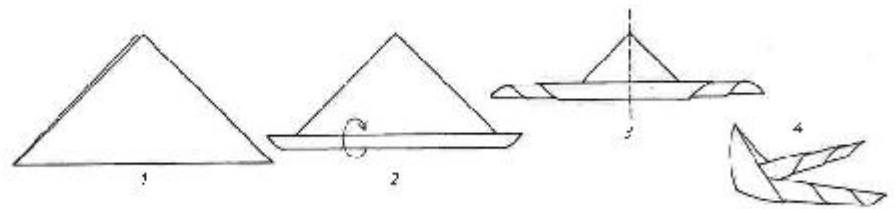
5. Nosta taitos pyslyyn.

SHIPI

1. Laskosta avattu liina kokonaan haitariksi.

2. Taita keskeltä kahtia.

3. Taituta siiven muotoon.

PURJEVENE

1. Taita avattu liina kolmioksi.

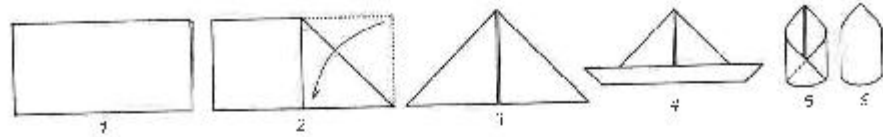
2. Käänä liina niin, että yläkulmaan jää avoimet kulmat.

3. Rullaa liinaa alareunasta lähtien putkeksi.

4. Jätä osa rullaamatta ja taita kahlia katkoviivan kohdalta.

5. Taita liina tukurasti, että se pysyy muodossaan.

KYPÄRÄ



1. Taita avattu liina suorakaiteen muotoon.

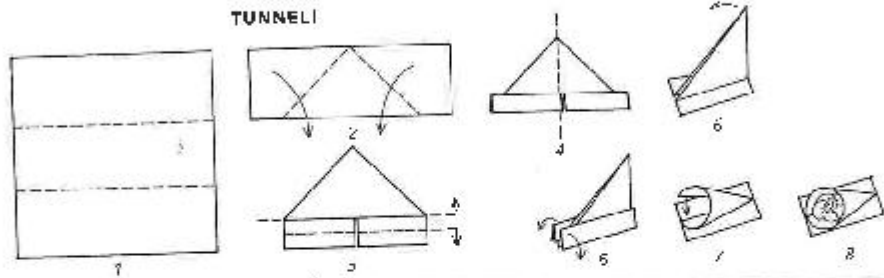
2. Taita yläkulmat alas kolmioksi.

3. Taita lämännäköisen taitoksen.

4. Taita alareuna ylös kuten kuvassa.

5. Pujota reunat toistensa sisään tukevasti ja nosta liina pystyyn.

TUNNELI



1. Taita iso avattu liina kolmeen osaan kuten kuvassa.

2. Taita yläreunat alas kolmion muotoon.

4. Taita liina kahtia tukevaksi kolmioksi.

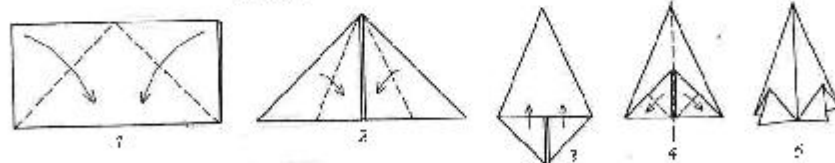
6. Levitä alareunan alustaksi ja käänä reunat pyöreäksi torniksi ja pujota siitä kieman taitoksen sisään.

3. Käänä taitos ja taita yllmenevät reunat ensin ylös ja vielä alas.

5. Saat lämännäköisen taitoksen.

7. Laita valmiiseen tunneliin kateleipä tai sämpylä tarjolle.

RAKETTI



1. Taita avattu liina suorakaiteeksi ja taita yläkulmat alas kolmioksi.

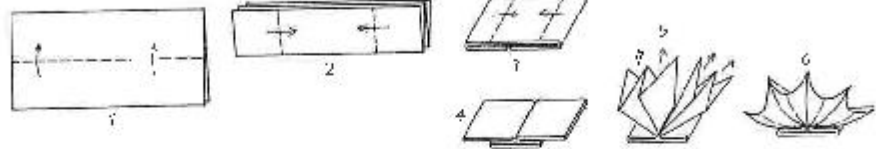
2. Taita kulmat katkoviivaa pitkin alas kuten kuvassa.

3. Käänä liina ja taita yllmenevät osat ylös.

4. Taita kulmat vielä katkoviivan kohdalta alas tukemaan rakettia.

5. Nosta taitos pystyyn.

SATEENVARIO



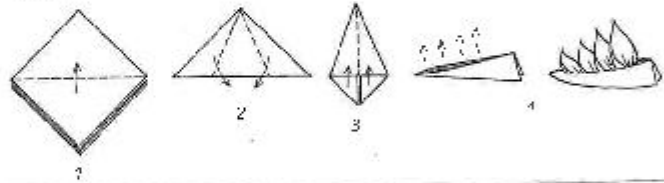
1. Taita avattu liina suorakalteeksi avoimet reunat alaspäin ja taita alareunat vielä kahtia ylöspäin.

2. Taita molemmat sivut keskusta kahtia.

3. Käännä taitos ja käännä sivut vielä keskusta kahtia. Oikeat loput sivusta suojaksi taitoksen päälle, kuten kuvassa.

4. Avaa sivut ja taskusta varjon muotoon taitoksen päälle.

KUKONHELTTA



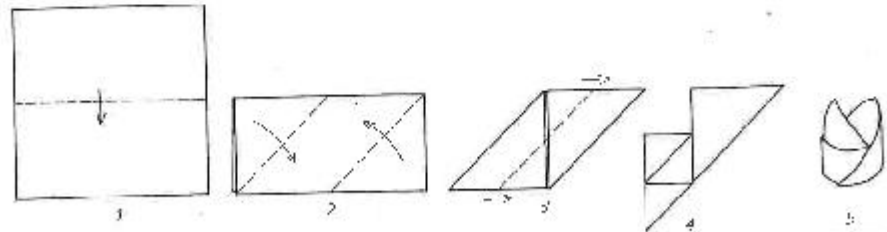
1. Taita liina neliöksi avoimet sivut alaspäin ja taita alakulma ylös.

2. Taita kulmat vielä keskusta katkoviivaa pitkin.

3. Käännä liina ja taita ylimenevät kulmat tulevasti ylös ja taita liina vielä kahtia.

4. Nosta kulmat yksitellen ylös kukonhelppään muotoon.

PIISPANHIIPPA



1. Avaa liina ja taita pituussuunnassa kahtia.

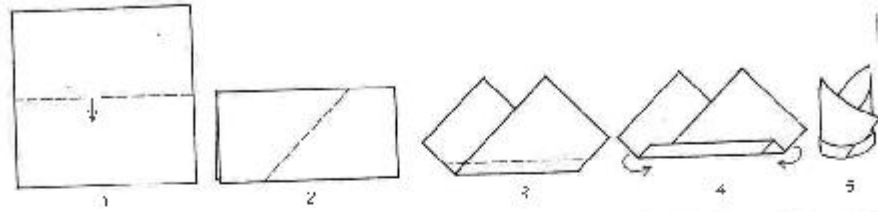
2. Taita vasen yläkulma ja oikea alakulma kolmioksi.

3. Taita liina katkoviivan kohdalta kahtia, mutta älä taituta kulmia.

4. Kulmat ovat ylöspäin kuten kuvassa.

5. Taituta liina pyöreäksi ja työnnä alakulmat sisäkkäin.

AVOIN PIISPANHIIPPA



1. Avaa liina ja taita se suorakaiteen muotoon.

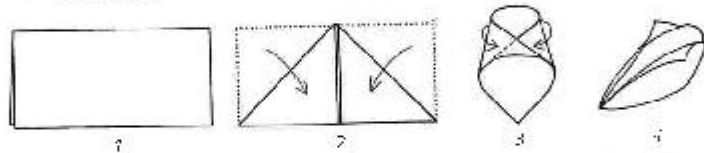
2. Taita katkoviivaa pitkin kuten kuvassa.

3. Taita ilman alaosaa katkoviivan kohdalta ylös ja jälleen alas.

4. Saat täsmennäköisen taitoksen.

5. Taita uloisimmat kulmat toistensa sisään, niin että taitos tuntuu tukevalta.

TULPPAANI

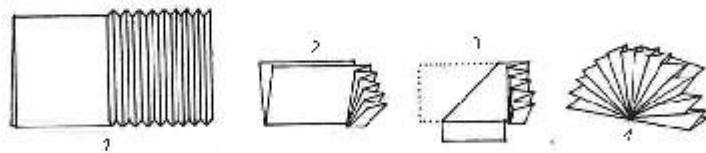


1. Taita avattu liina kahtia.

2. Taita yläkulmat kolmion muotoon.

3. Käännä liina ympäri ja pupota kulmat sisäkkäin, kunnes taitos tuntuu tukevalta.

VIUHKA 1



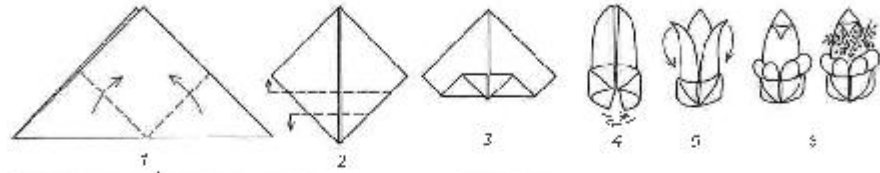
1. Taita avattu liina suorakaiteeksi ja tee haitaritaitosta lieaman yli puolen välin.

2. Taita liina kahtia niin, että avoin osa on ylhäällä.

3. Taita vasen yläkulma ulkean sivun yli ja taita ylimenävä osa tukemaan liinaa kätken kuvassa.

4. Asettele taiteos viuhkaksi.

RANSKANLILJA



1. Taita liina kulmiuksi ja nosta alakulmat yläkulmiin.

2. Taita ylemmän katkoviivan kohdalta ylös ja sitten alemman kohdalta alas.

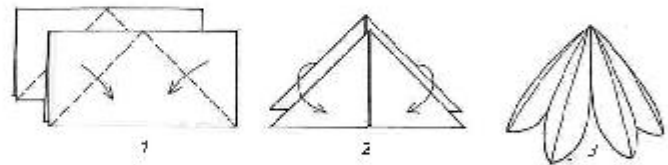
3. Saat kolmionkokoisen taitoksen.

4. Pujota ulaimmat reunat pyöreäksi valstansa sisään.

5. Täivuta ja pujota ulaimmat kärjet alaniemessä sisään kuten kuvassa.

6. Valmiiseen ranskanliljaan voit pujottaa tuoreen oksan.

KARUSELLI



1. Taita leikki avattuna eri väristä liinaa suorakulmaksi ja taita niiden kulmat alas.

2. Aseta kolmiot päällekkäin.

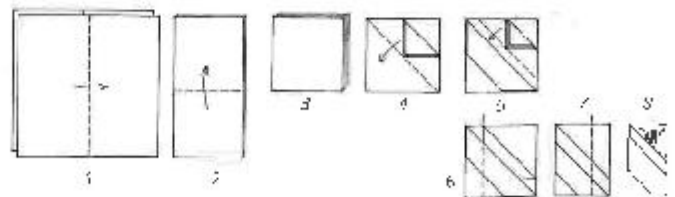
3. Muutolle liina päin, että kulmat pysyvät pyöreinä.

TASKU 1

1. Aseta kaksi eri väristä liinaa päällekkäin.

2. Taita liinat kahtia.

3. Taita edelleen kahtia neljäksi.



4. Taita kahden päällimmäisen liinan kulmat ja taita ne ensin siten, että kärjet ulottuvat liinan halkaisijalle.

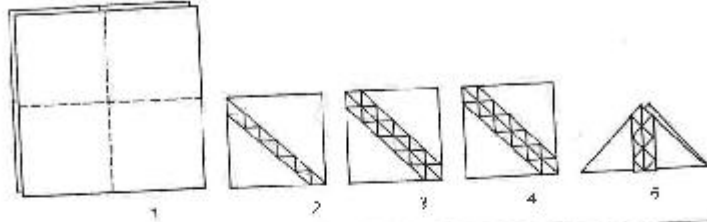
5. Ota kolmen liinan kulmat ja pujota ne ensimmäisen taitoksen alle.

6. Nyt saat kaksi taskua. Taita liina alle katkoviivaa pitkin.

7. Tee sama myös toiselle reunalle.

8. Valmiiseen taskuun voit laittaa rokkahuvallineet tai kuksuksan.

PERHONEN



1. Aseta kaksi vastakkain olevaa eri väristä liinaa päällekkäin ja taita kaksi kertaa kahdella.

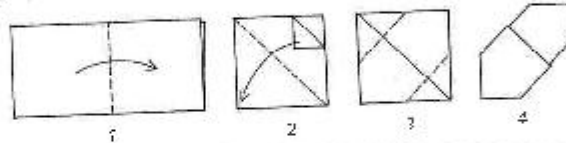
2. Käännä pähkinämäisen liinan puolelle kolutuksi ja laske se haitariksi kuten kuvassa.

3. Käännä toinen erivärinen liina samalla tavoin.

4. Taita liina katkoviivan kahdelta kahdella.

5. Valmis perhonen.

TASKU 2



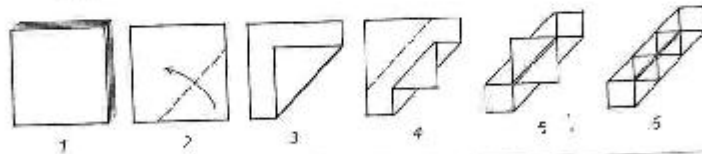
1. Taita liina suorakaiteen muotoon ja siirrä rellöksi.

2. Taita kahden päällemmälleen liinan kulmat kolmioksi.

3. Taita katkoviivaja pitkän kuten kuvassa.

4. Valmiiseen taskuun voit asettaa ruokalluvälineet tai kukkainoksa.

PUOLIVIUHKA



1. Taita liina neljäksi.

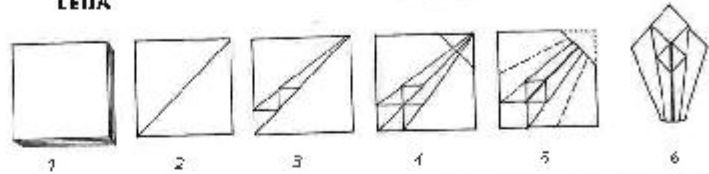
2. Taita alakulma katkoviivaa pitkin kuten kuvassa.

3. Taito on lämännököinen.

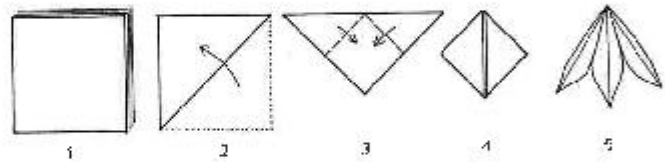
4. Tee sama toiselle puolelle.

5. Laskosta molemmat kulmat haitariksi.

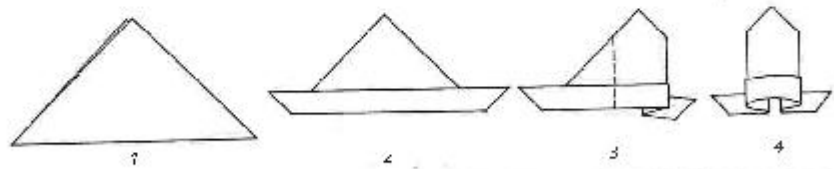
6. Valmis puoliviuhka.

LEIJA

1. Taita liina neliöksi.
2. Käännä säälimmäinen liina puoliväliltä ylös.
3. Laitrosta kapenevaksi heitarksi kuten kuvassa.
4. Tee sama toiselle puolelle.
5. Taita yläkulma katkoviivan kohdalta alle.
6. Käsitt.2 valmis leija.

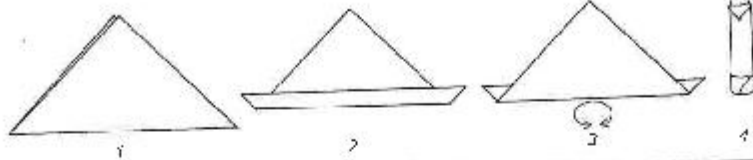
KOLMILEHTI

1. Taita liina neliöksi.
2. Taita neliöstä edelleen kolmioksi.
3. Käännä yläkulmiot alas.
4. Saat lämännäköisen taitoksen.
5. Nosta liina pystyyn ja muotoile kolmielehtiseksi.

VIIRI

1. Taita avattu liina kolmioksi.
2. Taita kolmiona ylös kuten kuvassa.
3. Laskusta molemmat reunat taituksen alle kuten kuvassa.
4. Asentele valmis viiri.

KYNTTILÄ



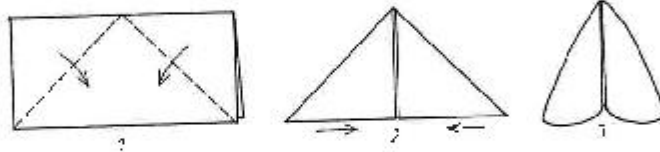
1. Taita avattu liina kolmioloksi.

2. Taita alareuna kuten kuvassa.

3. Käännä liina ja pyöritä rullaksi.

4. Käännä liinan toipu alareunan sisään ja taituta kärjestä toinen kolmio alaspäin.

KOLMIO

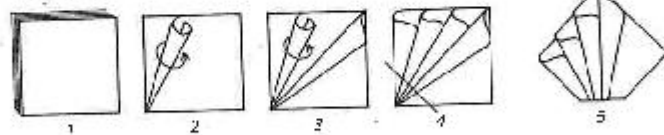


1. Taita avattu liina suorakaiteeksi ja taituta kulmat alas itseesi päin kolmioloksi.

2. Käännä ulkoreunaal sisäänpäin.

3. Nosta liina pystyyn kolmioloksi.

SIMPUKKA



1. Taita liina neljäksi ja käännä avoimet kulmat ylös vasemmalle.

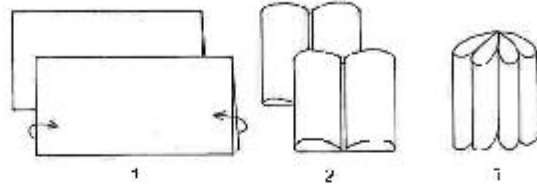
2. Ota päällimmäinen liina ja ala pyörittämään sitä rullaksi kuten kuvassa.

3. Tee sama kolmelle seuraavalle liinalle ja taita rullat hieman edellisen alle.

4. Taita alareuna katkoviivaa pitkin.

5. Nosta simpukka pystyyn.

SYDÄMET

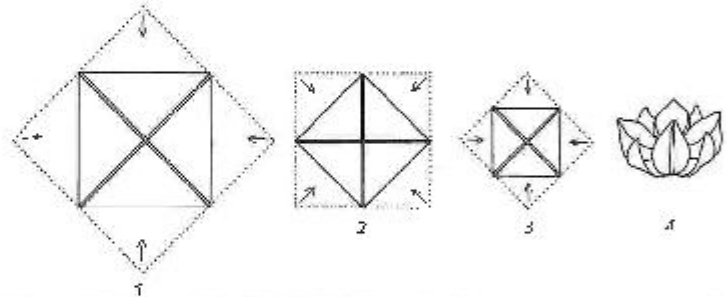


1. Taitte kaksi avoimua sivuäristä liinaa suorakaiteeksi.

2. Käännä sivut pyöreiksi sisään kohti keskitaivosta.

3. Nosta liinat pystyyn ja muotoile sisäkkäin.

LUMME



1. Avaa liina kokonaan ja taita kulmat kohti keskustaa.

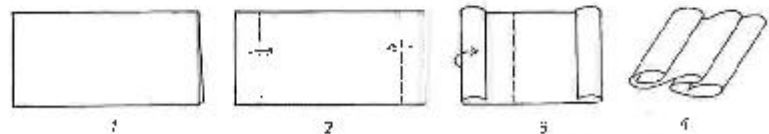
2. Tee sama uudestaan.

3. Käännä taitos ja tee sama uudestaan.

4. Paina kutakin kulmaa, kun vedät kulman alla olevan leikeleikkeen ylös. Tee

sama myös leikeleikkeen vastaiselle puolelle. Valitse lämpeän keskelle voit asettaa tarjoiluastian.

LAINE

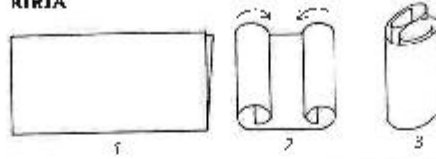


1. Taita avattu liina suorakaiteeksi.

2. Taita molemmista reunista 1/4 osaa kohti keskustaa.

3. Taita vielä kerran vasen puoli.

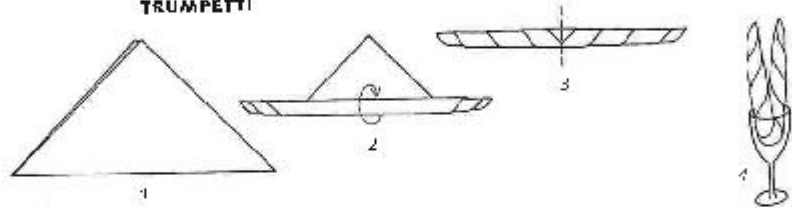
4. Laskusta liina lainaan muotoon.

KIRJA

1. Taita avattu liina suorakulmion muotoon.

2. Rullaa sivut pyöreäksi kahdella keskusalalla.

3. Nosta liina pystyyn kirjan muotoon.

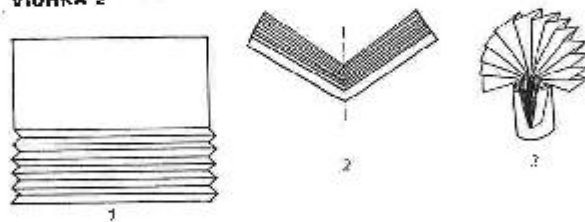
TRUMPETTI

1. Taita avattu liina kolmioksi avoimet kulmat ylöspäin.

2. Rullaa alhaalta ylös kuten kuvassa.

3. Taita keskeltä kahtia.

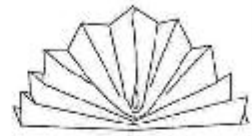
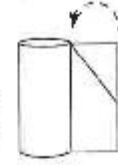
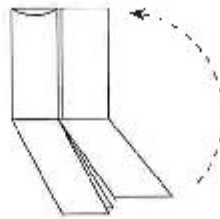
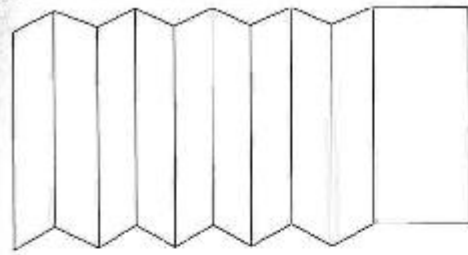
4. Laita valmis trumpetti pystyyn lasiin.

VIUHKA 2

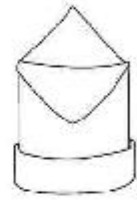
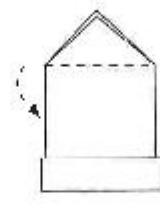
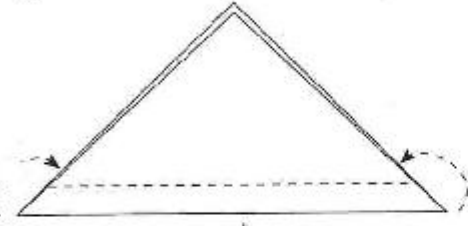
1. Avaa liina ja laskesta se kokonaan laitariksi.

2. Taita keskeltä kahtia.

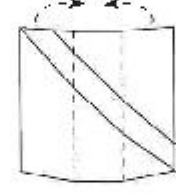
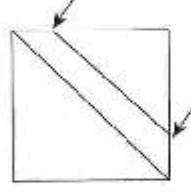
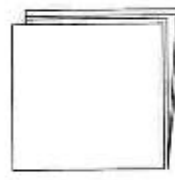
3. Aseta valmis viuhka pystyyn lasiin.



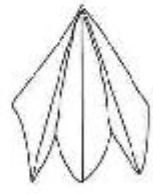
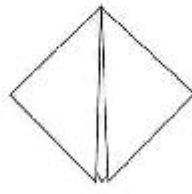
Vuolka



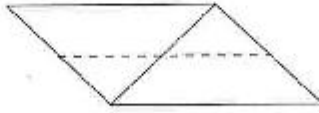
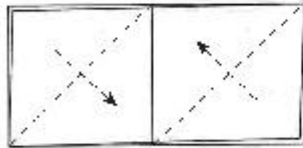
Kyristilä



Taska

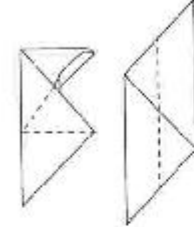
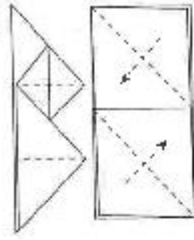


Kulmitiehti



Piispanhiippa

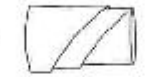
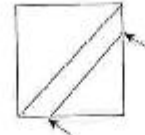
Трёхсторонняя



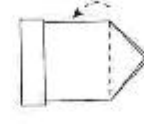
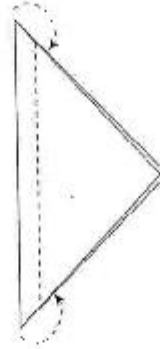
звезда



кубок



Коробок



пухляк

