



Juhlpalveluiden johtaminen Nurmijärven Linjan 80-vuotisjuhlailaisuudessa



Suonikko, Paula

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Juhlapalveluiden johtaminen Nurmijärven Linjan 80-vuotisjuhlailaisuudessa

Suonikko, Paula
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2009

Suonikko, Paula

Juhlapalveluiden johtaminen Nurmijärven Linjan 80-vuotisjuhlatilaisuudessa

Vuosi 2009 Sivumäärä 48

Opinnäytetyönäni suunnittelin ja toteutin juhlapalveluyrityksen tarjoamat palvelut noin kahden sadan hengen tilaisuuteen. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä kahden yrityksen kanssa. Juhlapalvelu Gourmande Oy on yritys, jonka nimissä opinnäytetyöni toteutin ja Nurmijärven Linja asiakasyritys, jonka tilaisuuteen juhlapalvelut ostettiin. Juhlatilaisuudessa toimin juhlapalveluiden esimiehenä ja vastasin juhlapalveluiden toimivuudesta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää esimiestaitojani ja työskentelyäni sekä juhlapalveluyrityksen toimintaa. Tilaisuuden suunnittelu ja toteutus antoi kokonaisvaltaisen kuvan juhlapalveluyrityksen toiminnasta.

Opinnäytetyön teoriaosassa luon viitekehyksen sille, mitä juhlapalvelut ovat ja mitä juhlapalveluiden johtamisen tehtävät pitävät sisällään. Käytännön osuus on toteutettu raportin muodossa. Käsittelen juhlapalveluita ja juhlapalveluiden johtamisen tehtäviä esimiehen ja johtamisen näkökulmasta.

Opinnäytetyöstä voi olla hyötyä opiskelijoille, jotka haluavat tehdä toiminnallisen opinnäytetyön, jossa johtavat tilaisuuden suunnittelun ja toteutuksen. Juhlapalvelun luvussa tuon esille, mitä asioita suunnittelussa ja toteutuksessa täytyy ottaa huomioon. Tilaisuuden jälkeen toteutuksen arviointi ja palaute toimivat kehittämisen lähtökohtina. Oman osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen on aina mahdollista.

Juhlapalveluiden johtamisen luvuissa pohdin yleisiä johtamis- ja esimiestaitoja sekä ominaisuuksia ravitsemisalalla ja juhlapalveluiden näkökulmasta, esimerkkinä tuon toimeksiantajayrityksen johtamisen. Nostan motivaation tärkeäksi johtamisen keinoksi. Johtamisen avulla saavutetaan yrityksen päämäärät.

Raportissa kuvaan Nurmijärven Linjan 80-vuotisjuhlatilaisuuden suunnittelua ja toteutusta ennen juhlaa ja juhlan aikana. Juhlan jälkeen arvioin omaa toimintaani ja kehittämiskohteita tilaisuudessa.

Suonikko, Paula

How to manage catering services at the Nurmijärven Linja 80 years event

Year	2009	Pages	48
------	------	-------	----

The aim of this thesis was to plan and execute catering services for an event including approximately 200 people. The thesis was carried out in cooperation with two companies. Juhlal palvelu Gourmande Oy is the company where the writer works and Nurmijärven Linja bought the catering services. At the event the writer worked as a superior and was responsible for managing the catering services and processes. The meaning for the thesis is to improve and train the writers managing skills and professional knowledge. The planning and execution of the event gave the writer a comprehensive idea of how catering services work.

The theory part of the thesis creates a context for catering services and the managing of catering services. The practical part is carried out in the form of a report. The theory of the thesis is processed on the managing aspect.

This thesis can be used by other students who are planning a functional thesis and executing a similar event. In the chapter of catering services issues that need to be taken into account. After the event the received feedback forms the basis for developing services further. To manage catering services the motivation of the employees is considered success factor for profitable business. There are many kinds of challenges in good management.

The report describes the managing and planning of all the parts of the process in the Nurmijärven Linja 80 years event. After the event the writer evaluated her own skills in managing the catering services and the matters in future developing.

Key words action research, catering, event, management

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Taustaa	6
1.2	Yhteistyöyritykset	6
1.2.1	Juhlapalvelu Gourmande Oy	7
1.2.2	Nurmijärven Linja Oy.....	7
2	Toimintatutkimus	8
2.1	Toimintatutkimus tutkimusmenetelmänä	8
2.2	Tutkijan rooli toimijana	11
2.3	Tutkijan rooli tässä opinnäytetyössä	12
3	Juhlapalvelu	13
3.1	Suunnittelu: Mitä juhlapalvelu tekee ennen tilaisuutta?.....	15
3.1.1	Tarjouspyyntö, asiakastapaaminen ja tilaus.....	15
3.1.2	Juhlatila	17
3.1.3	Resurssit	18
3.1.4	Menu suunnittelu	20
3.1.5	Ruokatuotanto ja ruoanvalmistusohjeistus	21
3.2	Toteutus: Mitä juhlapalvelu tekee tilaisuudessa?.....	22
3.2.1	Tarjoiltavien esillelaitto	22
3.2.2	Somistuksen toteutus.....	22
3.2.3	Tarjoilu	23
3.2.4	Käskynjako	26
3.3	Seuranta: Miten juhlapalveluita kehitetään?	26
4	Juhlapalveluiden johtaminen	27
4.1	Johtajuus ja esimiestyö	27
4.2	Juhlapalvelu Gourmande Oy:n johtaminen	29
4.3	Motivaatio johtamiskeinona	29
5	Juhlapalveluiden johtaminen Nurmijärven Linjan 80-vuotisjuhlassa: käytännön toteutuksen raportointi	30
5.1	Ennen juhlaa	30
5.1.1	Menu	31
5.1.2	Somistus	32
5.2	Juhlassa	33
5.3	Juhlan jälkeen	35
5.3.1	Palaute: Toimeksiantajan arviointi	35
5.3.2	Oma arviointi	36
5.3.3	Kehittämiskohdat	36
6	Pohdinta	37
	Lähteet	40

Kuvat.....	42
Liitteet	46

1 Johdanto

Ammattikorkeakouluissa annetun koulutuksen tavoite on valmistaa opiskelija toimimaan valmistuttuaan alansa asiantuntijatehtävissä. Opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu ja osoittaa alan tietojen ja taitojen hallintaa riittävästi. Toimeksiannetussa opinnäytetyössä opiskelijan on mahdollista peilata tietojaan ja taitojaan sen hetkiseen työelämään ja sen tarpeisiin. Toiminnallisissa töissä tekemisen, taitojen ja ammatillisen käytännön osaamisen merkitys korostuu. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 10, 17, 69.)

1.1 Taustaa

Opinnäytetyön aiheena on juhlapalveluiden johtaminen. Restonomin opinnoissa erikoistun ravitsemispalvelujen johtamiseen. Juhlapalvelut ovat osa ravitsemispalveluita ja siksi opinnäytetyön aiheeni on keskeinen ja merkityksellinen ammatti- ja koulutusalani näkökulmasta. Käsittelen juhlapalveluiden johtamista esimiehen ja johtamisen näkökulmasta. Juhlapalvelut ja niiden johtaminen ovat mahdollisesti osa omaa työelämäni tulevaisuudessa. Valitsin aiheen, koska koin sen tärkeäksi oman ammattitaidon kehittämisen ja tulevaisuuden osaamisen kannalta.

Juhlapalveluiden johtaminen Nurmijärven Linjan 80-vuotisjuhlatilaisuudessa on lähtökohta opinnäytetyölleni. Opinnäytetyössä tutkin, mitä juhlapalvelut ovat ja mistä juhlapalveluiden johtaminen muodostuu. Opinnäytetyön aihe sai alkunsa toisen harjoitteluni aikana Juhlapalvelu Gourmande Oy:ssä. Toin esille mielenkiintoni toteuttaa jokin suurehko tilaisuus juhlapalveluiden osalta. Juhlapalvelu Gourmanden yrittäjä ja harjoitteluni ohjaaja Raisa Karilainen suostui auttamaan toteutuksen järjestämisessä. Pohdimme sopivaa tilaisuutta opinnäytetyöni aiheeksi ja Nurmijärven Linjan 80-vuotisjuhlatilaisuus tuntui sopivalta. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kehittää esimiestaitojani ja -työskentelyäni sekä juhlapalveluyrityksen toimintaa.

1.2 Yhteistyöyritykset

Toiminnallinen opinnäytetyö toteutettiin kahden yrityksen kanssa. Juhlapalvelu Gourmande Oy on yritys, jonka nimissä opinnäytetyöni toteutan ja Nurmijärven Linja Oy on yritys, jonka tilaisuuteen juhlapalvelut on ostettu.

1.2.1 Juhlal palvelu Gourmande Oy

Juhlal palvelu Gourmande Oy on vuonna 1991 perustettu perheyritys ja se toimii Nurmijärven Palojoella. Yrityksen omistavat Raisa Karilainen, Krista Keränen ja Anneli Davidsson. Tällä hetkellä yrityksen jokapäiväisestä toiminnasta vastaa Raisa Karilainen. Gourmande Oy:n periaatteita ovat tarjota laadukasta ruokaa, uusia elämyksiä ruokailun parissa ja tuoda jokaiseen järjestämäänsä juhlaan jotakin uutta. Trendikkäät ja persoonalliset kattaukset syntyvät laajan somistevalikoiman rohkeasta käytöstä ja kiehtovista esille laitoista. Yritys suunnittelee ja toteuttaa kaikenkokoisia tilaisuuksia yksityisille ja yrityksille. Juhlal palvelu Gourmande Oy järjestää myös koulutusta ja kursseja ruoan, ruokakulttuurin sekä juhlien ympärille. (Juhlal palvelu Gourmande Oy 2009.)

Juhlal palvelu Gourmandessa työskentelee pääsääntöisesti Raisa Karilaisen lisäksi yksi vakituinen työntekijä sekä noin kaksikymmentä keikkatyöntekijää. Keikkatyöntekijöitä on kahdenlaisia; keikkatarjoilijoita ja vastuukeikkalaisia. Vastuukeikkalainen on vastuussa tilaisuudesta ja on keikkatarjoilijoiden esimies. Juhlal palvelu Gourmande Oy toimii Palojoella omakotitalon alakerrassa. Juhlal palvelun tiloissa ovat keittiö, toimisto ja somistusvarastot sisällä ja ulkona. (Karilainen 2009a.)

1.2.2 Nurmijärven Linja Oy

Nurmijärven Linja Oy on osa Korsisaari-yhtiöitä. Korsisaaren toiminta on alkanut Nurmijärvellä vuonna 1929. Nurmijärven Linja Oy vastaa Korsisaari-yhtiöiden tarjoamasta linjaliikenteestä. Ensimmäisen linja-autovuoron Nurmijärveltä Helsinkiin ajoi Korsisaari-yhtiöiden perustaja Emil Korsisaari vuonna 1929. (Korsisaari-yhtiöt 2009.) Korsisaari-yhtiöt työllistävät noin kolme sataa henkilöä. Kalusto käsittää tällä hetkellä noin sata autoa; linja-autoa, rapidia, ambulanssia yms. (Korsisaari 2009, 173.)

Korsisaari-yhtiöt hoitavat muun muassa linja-, tilaus- ja invataksiliikennettä sekä matkojenyhdistely- ja ambulanssipalveluita. Myös liikenteen hoitamiseen liittyvä konsultointi ja ATK-ohjelmat ovat osa Korsisaari-yhtiöiden toimintaa. Korsisaari Oy toimii myös kutsuohjatun joukkoliikenteen, Sampo-liikenteen, operaattorina Keski-Uudellamaalla. Yhtiöiden toimipisteet sijaitsevat Nurmijärvellä, Hyrylässä, Helsingissä, Espoossa, Konnevedellä ja Lohjalla. Pääasiallisina toiminta-alueina on Keski-Uusimaa ja pääkaupunkiseutu. (Korsisaari-yhtiöt 2009.)

2 Toimintatutkimus

2.1 Toimintatutkimus tutkimusmenetelmänä

Toimintatutkimus on tutkimusstrateginen lähestymistapa, ja siinä voidaan käyttää erilaisia tutkimusmenetelmiä välineinä. Toimintatutkimuksessa toiminta ja tutkimus ovat samanaikaisesti tapahtuvia ja tutkimuksen tavoitteena on saavuttaa välitöntä ja käytännöllistä hyötyä tutkimuksesta. Toimintatutkimuksella on kaksi tehtävää - toiminnan tutkiminen ja kehittäminen. (Heikkinen 2001, 170.) Toimintatutkimuksessa tarkastellaan käytössä olevia käytäntöjä ja niitä tutkitaan sekä kehitetään paremmiksi (Heikkinen 2006, 16). Juhlal palveluyrityksessä toimintatutkija osallistuu jokapäiväisiin töihin ja etsii uusia toimintamalleja ja keinoja esimerkiksi tehokkuuden lisäämiseksi.

Toimintatutkimusta toteutetaan jokapäiväisessä työskentelyssä yhteisöissä, jossa yksilöt refleктоivat ja kehittävät työtään, analysoivat toiminnan ja työtapojen muuttumista ajan kuluessa. He myös kehittävät uusia vaihtoehtoja ja ratkaisuja ongelmiin ja tavoitteiden saavuttamiseksi. Uuden tiedon tuottaminen toiminnasta ja sen jakaminen työyhteisölle kuuluu myös toimintatutkimukseen. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 25.)

Toimintatutkimus pyrkii oman työn, käytännön osaamisen ja asiantuntemuksen kehittämiseen. Työtehtävät edellyttävät usein yhteistyötä muiden kanssa ja siksi työn kehittäminen vaatii yhteistoiminnan ja vuorovaikutuksen edistämistä ihmisten välillä. (Heikkinen 2006, 17, 21 - 22.) Käytännön osaamisen ja asiantuntemuksen kehittäminen on kaikilla aloilla tärkeää, mutta pienessä juhlal palveluyrityksessä se on etu kilpailtaessa asiakkaista muiden yritysten kanssa.

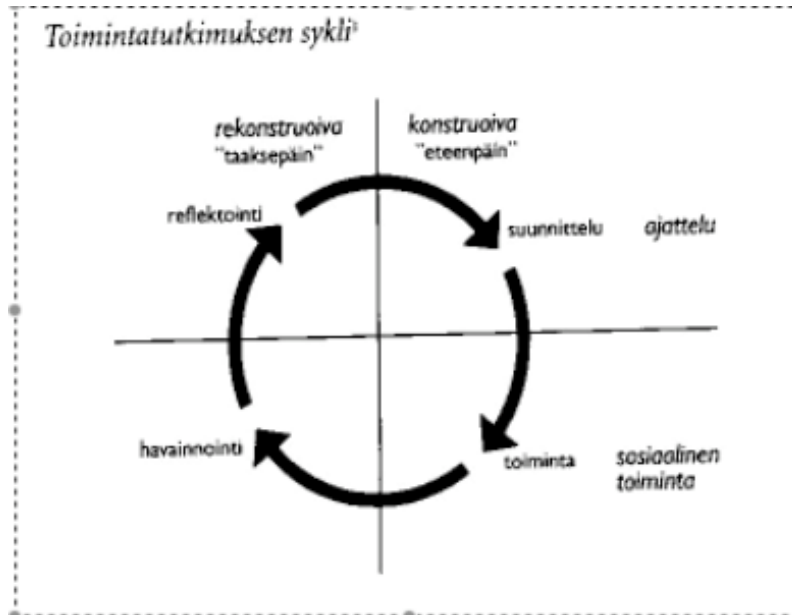
Toimintatutkimuksella on erilaisia määritelmiä, kuten interventioon perustuva, käytännönläheinen, osallistava ja reflektiivinen. Näitä eri määritelmiä on hyvä verrata keskenään määriteltäessä toimintatutkimusta. Toiminta muotoutuu ajan kuluessa rutiineiksi ja käytänteiksi. Nämä rutiinit ja käytänteet helpottavat usein yhteisön toimintaa, mutta olosuhteiden muuttuessa ne eivät enää useinkaan palvele tarkoitustaan. Yhteisössä jatketaan samoilla menetelmillä, koska he ovat aina tehneet niin. Muutoksen toteuttamiseksi yhteisöä täytyy valmistella vastaanottamaan uudet käytänteet, sen jälkeen niitä testataan ja kokeillaan, ja kun todetaan muutosten sujuvuus, kehitetyt käytänteet vakiinnutetaan. Parempi käytäntö ei ole koskaan lopullinen, vaan olosuhteiden muuttuessa haetaan taas uusia toimintamenetelmiä ja ratkaisuja. (Heikkinen 2006, 27 - 29.) Olosuhteiden muutos juhlal palvelussa voi olla esimerkiksi remontti tai yrittäjän/esimiehen vaihdos.

Käytännönläheistä toimintatutkimusta voisi verrata opettajien oman työnsä kehittämiseen. Tutkija aktivoi ja kehittää toimintaa. Suuri osa tutkijan työajasta menee erilaisiin keskusteluihin ja kokouksiin, joissa suunnitellaan ja arvioidaan toimintaa. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa, mikä saatetaan julkisesti arvioitavaksi. Tällä tavoin toimintatutkimus eroaa muusta kehittämisestä. (Heikkinen 2006, 30.)

Osallistamisella toimintatutkimuksessa voidaan tarkoittaa yhteisön mahdollisimman monen jäsenen osallistumista aktiivisesti tutkimukseen ja kehittämiseen. He ovat tällöin mukana tutkimuksen suunnittelussa, aineiston keräämisessä ja tulkintojen sekä päätelmien tekemisessä. Osallistavassa tutkimuksessa yritetään edistää eri osapuolten välistä kanssakäymistä toiminnan kehittämiseksi. (Heikkinen 2006, 32-33.) Uusia mahdollisia toiminnan kehittämisen keinoja voidaan ideoida ryhmissä ja kokeilla niiden toimintaa käytännössä. Esimerkiksi tuotekehittelyssä eri valmistustapojen kokeileminen voi aikaansaada tuotteen tai raaka-aineen uusia käyttötapoja.

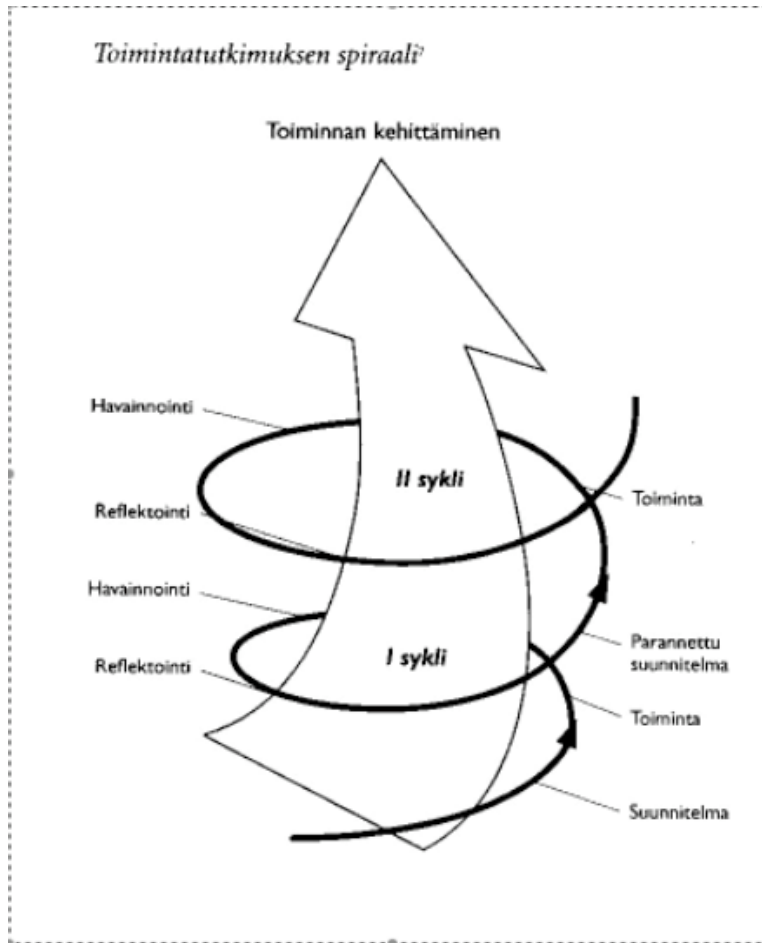
Reflektiivinen ajattelu osana toiminnan kehittämistä tarkoittaa käytännössä minän etäännyttämistä itsestään niin, että kykenee tarkastelemaan omaa ajatteluaan ja käytösmallejaan uudesta näkökulmasta. Tällä tavalla tutkija pyrkii ymmärtämään omaa ajatteluaan ja toimintaansa tarkastelemalla itseään ulkopuolisena. Reflektiivinen ajattelu ja omien toimintakäytäntöjen reflektointi ovat edellytys huippuosaamisen kehittymiseen. (Heikkinen 2006, 33 - 34.) Osaaminen ei kehity, jos kehittymiseen ei nähdä mahdollisuutta ja tarvetta.

Toimintatutkimusta voidaan kuvata spiraalina ja syklinä (Kuvio 1). Toimintatutkimusta voidaan hahmottaa vaiheittain, itsereflektiivisenä syklinä. Sykli muodostuu toiminnan, havainnoinnin, reflektoinnin ja uudelleen suunnittelun vaiheet seuraavat toisiaan. Vaiheet on jaettu ajatteluun ja sosiaaliseen toiminnan tasoihin. (Heikkinen ym. 1999, 33.)



Kuvio 1. Toimintatutkimuksen sykli. (Heikkinen 2006, 35)

Kun useita toimintatutkimuksen syklejä asetetaan peräkkäin, syntyy etenevä spiraali (Kuvio 2). Reflektiivisen spiraalin malli pyrkii antamaan periaatteellisen yleiskuvan toimintatutkimuksen toiminnan etenemisestä. Todellisuudessa toiminnan etenemisestä ei voida erottaa tarkkaan erillisiä suunnittelun, toiminnan ja arvioinnin vaiheita ja prosessi eteneekin niin, että eri vaiheet ovat toistensa lomassa. (Heikkinen ym. 1999, 37 - 38.)



Kuvio 2. Toimintatutkimuksen spiraali (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2006, 81).

Onnistunut toimintatutkimus on käytännössä muuttanut asioita. Muutos koskee ajattelutapoja ja käytänteitä. Toiminnan ja reflektion kestävässä vuorovaikutuksessa syntyy jatkuvasti uusia ongelmia, joihin täytyy löytää erilaisia ratkaisuja. Tämä pitää yllä toimintatutkimuksen sykliä ja spiraalia. (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2006, 86.)

2.2 Tutkijan rooli toimijana

Toimintatutkija on osallisena tutkimassaan toiminnassa ja tekee tutkimuskohteeseensa väliintulon, jonka tarkoituksena on saada aikaan muutos. Tutkijan rooli on useissa tutkimuksissa ulkopuolinen ja objektiivinen, toimintatutkimuksessa tutkija on aktiivinen, vaikuttaja ja toimija. Tutkija käynnistää tutkitun muutoksen ja auttaa sekä rohkaisee ihmisiä tarttumaan niihin asioihin, joita voidaan kehittää heidän osaltaan paremmiksi. (Heikkinen 2006, 19 - 20.) Juhlal palveluyrityksissä kehittämisen kohteita voivat mahdollisesti olla vanhanaikaiset ruokien valmistustavat ja laitteet. Laitteiden käyttöä voisi uudistaa ja tehostaa.

Tutkiva toimintatutkija osallistuu esimerkiksi tutkimansa yhteisön jokapäiväiseen elämään ja arkeen. Tällainen osallistuva tutkimusote, toimintatutkimus, tutkii esimerkiksi kulttuureja sisältäpäin, osallistujan ja toimijan näkökulmasta. Tämä vaikuttaa aineistoon suhtautumiseen ja sen analysointiin. Toimintatutkijalle oma välitön kokemus on tärkeä osa aineistoa. Tieteellisen tutkimusaineiston sijasta tai sen lisäksi tutkija käyttää omia havaintojaan tutkimusmateriaalina. (Heikkinen 2006, 20 - 21.) Ravitsemisalalla esimerkkinä toimintatutkimuksesta voisi olla myös suurkeittiötyöskentelyn päivittäminen. Yritykseen tuodaan ulkopuolinen asiantuntija, joka ensin tarkkailee työyhteisön työtapoja ja sitten tarjoaa muutosehdotuksia toiminnan tehostamiseksi.

Toimintatutkijan raportoinnissa kielenkäyttö ja kerrontatyyli eroaa usein perinteisestä objektiivisesta raportointityylistä. Raportoinnissa tutkimuskohteen toimintaan osallistuva voi käyttää aktiivimuotoa ja ensimmäistä persoonaa, jolloin raportista tulee narratiivinen eli kertova. (Heikkinen 2006, 20 - 21.)

2.3 Tutkijan rooli tässä opinnäytetyössä

Ymmärrän toimintatutkimuksen toiminnan kehittämisenä ja uusien käytänteiden luomisena. Toimintatutkimuksessa keskitytään usein yrityksen tai organisaation toiminnan muuttamiseen, tai siellä työskentelevien ihmisten käytäntöjen uudistamiseen. Toimintatutkimus on myös oman toiminnan kehittämistä.

Tutkijan rooli opinnäytetyössä on kehittää omaa toimintaa. Opinnäytetyössäni johdin juhlapalveluita yli kahden sadan hengen tilaisuudessa. Kahden sadan hengen tilaisuus vaatii useita työntekijöitä ja selkeät toimintasuunnitelmat. Tehtäväni oli toimia esimiehenä tilaisuudessa juhlapalvelun työntekijöille, sekä hoitaa juhlapalvelun toimesta tilaisuuden suunnitteluun ja toteutukseen liittyvät asiat.

Juhlapalveluiden johtaminen tilaisuudessa muutti omaa esimiestoimintaani ja samalla juhlapalveluyrityksen toimintaa. Yrityksessä on töissä useita vakioextratyöntekijöitä, jotka työskentelevät usein toistensa kanssa. Esimiesvastuut vaihtelevat ja työntekijät omaksuvat toisiltaan hyväksi havaittuja ja uusia toimintatapoja, näin muutetaan omia käytäntöjä sekä samalla yrityksen toimintaa. Myös uudet työntekijät vaikuttavat omilla työntekotavoillaan yrityksen toimintaan.

3 Juhlapalvelu

Juhlapalvelu on yksi useista erilaisista ravitsemisalan liike- ja toimintaideoista. Juhlapalvelu on tilaustarjoilua, joka järjestetään asiakkaan omissa tai vuokratuissa tiloissa.

Juhlapalveluilla ei tavallisesti ole omia asiakastiloja, vaan yrittäjä menee asiakkaan luo.

Juhlat voi järjestää melkein missä vaan. Juhlatiloja ja -paikkoja on rajattomasti. (Määttä, Nuutila & Saranpää 2008, 8.)

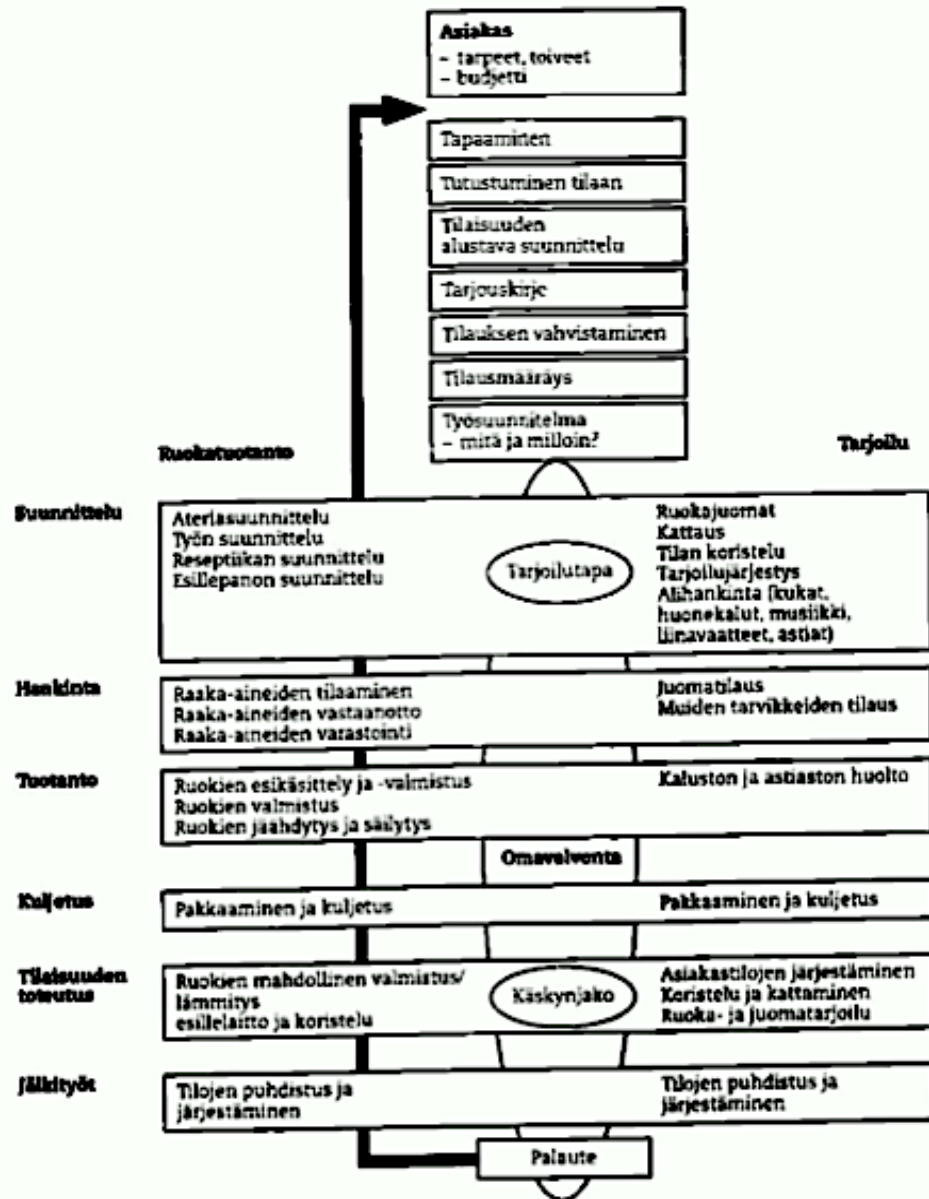
Yritysmuoto, toiminnan laajuus tai erikoisala erottelevat juhlapalveluyrityksiä toisistaan.

Toiminta juhlapalveluyrityksessä voi olla pienimuotoista ja satunnaista tai yrittäjälle päätoimista työtä. Satunnainen ja pienimuotoinen toiminta ei vaadi suuria kaluste- tai henkilöstöresursseja, vaan voi toimia yhden tai kahden ihmisen kotitalouden tiloissa.

Tarvittaessa palkataan henkilöitä hoitamaan ruoanvalmistusta tai tarjoilutehtäviä juhlatilaisuuksissa. Päätoiminen juhlapalveluyrittäminen vaatii taas enemmän panostusta keittiötiloihin, laitteistoon sekä henkilöstöön ja muihin resursseihin, kuten autoon. Tällaiselle yritykselle tyypillisiä ovat omat, erilliset toimi- ja varastotilat. Henkilökuntaan kuuluu yrittäjän lisäksi kokki ja mahdollisesti myyntihovimestari. Juhlapalvelun merkittävimmät asiakkaat ovat toiset yritykset. (Määttä ym. 2008, 9.)

Juhlapalvelutoiminta ei ole yksin pienten yrittäjien harjoittamaa, myös suuret yritykset kuten Elannon juhlapalvelu ja Amica Juhlat toimivat samalla osaamisalueella. Myös monet hotellit ja ravintolat järjestävät ja suunnittelevat asiakkaiden pyynnöstä tilaisuuksia omien tilojensa ulkopuolelle. Useat ravintolat myyvät myös edustuslounaita ja päivällisiä yrityksiensä omiin tiloihin. Ravintolalle etuna on tällöin valmiit tuotantotilat, kalusto sekä henkilökunta. (Määttä ym. 2008, 9.)

Juhlapalvelutilaisuuden suunnittelu ja toteutus



Kuvio 3. Juhlapalvelutilaisuuden suunnittelu ja toteutus (Määttä ym. 2008, 11).

Juhlapalvelutilaisuuden suunnittelun ja toteutuksen prosessissa (Kuvio 3) tilaisuuden suunnittelun aluksi tavataan asiakas ja tehdään alustava suunnitelma sekä tarjous, joiden perusteella asiakas vahvistaa tilauksen. Juhlapalvelutilaisuuden suunnittelussa ja toteutuksessa täytyy ottaa huomioon ruokatuotanto ja tarjoilu sekä tehdä niiden kannalta omat työllistat ja suunnitelmat. Tilaisuuden toteutus prosesseina kattaa suunnittelun, hankinnan, tuotannon, kuljetuksen, tilaisuuden toteutuksen sekä jälkitöiden osa-alueet. Palautteesta käy ilmi mitkä asiat ovat onnistuneet hyvin, onko asiakas ollut tyytyväinen ja

missä prosessin vaiheissa on vielä kehittämisen varaa. Palaute tilaisuudesta auttaa seuraavan tilaisuuden suunnittelussa ja toteutuksessa.

3.1 Suunnittelu: Mitä juhlapalvelu tekee ennen tilaisuutta?

3.1.1 Tarjouspyyntö, asiakastapaaminen ja tilaus

Juhlapalveluyritykset vastaanottavat paljon erilaisia tarjouspyyntöjä, mutta kaikki eivät johda tilauksen tekemiseen. Useat yritykset tekevät tarjouspyyntöjä useille eri juhlapalveluyrityksille ja valitsevat näistä mieleisimmän, usein edullisimman tai mielestään laadukkaimman. Jokaiseen tarjouspyyntöön on hyvä suhtautua ammattimaisella vakavuudella. Toiminnan jatkuessa pidempään juhlapalveluyritykselle vakiintuu erilaisia, valmiiksi hinnoiteltuja, kahvitusta ja menupaketteja, jotka on helppo muokata aina asiakkaalle sopivaksi. Niitä on helppo liittää asiakkaalle lähetettävän tarjouspohjan liitteenä tai osana. Yrityksen on tärkeää muistaa lisätä tarjoukseensa halukkuus muokata tuotteita ja järjestelyjä asiakkaan toiveiden mukaisiksi. (Määttä ym. 2008, 12.)

Asiakkaan ottaessa yhteyttä puhelimitse tulisi lähettyvillä olla varauskirja sekä yhteydenottoa varten tarvittavat välineet, sekä tarvittaessa valmis lomake, johon on helppo kirjata tilaisuuden yksityiskohtia ja muita huomioitavia asioita. Lomake auttaa ja järjestää asiakastapaamisen tai -neuvottelun etenemistä ja toimii myös muistia helpottavana välineenä. Asiakastapaamiset hoidetaan joko yrityksen, asiakkaan omissa tai juhlapaikan tiloissa. Juhlapaikalla tapaaminen mahdollistaa tapahtumien kulun, pöytien sijoituspaikkojen ja mahdollisen koristelun läpi käymisen sekä tiloihin ja sen resursseihin tutustumisen. (Määttä ym. 2008, 12.)

Asiakastapaamiseen huolellinen valmistautuminen kannattaa. Ennen tapaamista on usein selvillä jo vierasmäärä, tilaisuuden luonne ja alustavat toiveet ruoasta. Tapaamisessa asiakkaan kanssa tulee sopia muun muassa seuraavista asioista; tilaisuuden ohjelma, vierasmäärän vahvistaminen, menun vahvistaminen, tarjoilutapa, pöytien sijoittaminen, koristelu ja somistaminen, henkilökunnan määrä ja työaika, erityisruokavaliot, säävaraus ja muut mahdolliset palvelut ja tarvittava rekvisiitta sekä maksutapa ja suurissa tilaisuuksissa myös varaus- ja ennakkomaksut. Asiakas on hyvä tutustuttaa yrityksen järjestämiin tilaisuuksiin ja toteuttamiin menukokonaisuuksiin esimerkiksi valmiiden ruokalistakorttien, valokuvien ja painettujen esitteiden avulla. Näin asiakas näkee, miltä buffetpöydät, pöytäkoristeet, muut somisteet ja ruoat näyttävät. Tämä antaa varmuuden juhlapalveluyrityksen ammattitaidosta, tyylistä ja tasosta. Erilaisista liinavaatteista ja servieteistä on hyvä olla malleja mukana, jotta asiakas saa käsityksen myös käytettävistä väreistä ja materiaaleista. Erilaiset materiaalit ja kuvat on hyvä kerätä yhteen kansioon,

jolloin kaikki tarvittava on aina samassa paikassa ja helposti käytettävissä. Jos tapaaminen on sovittu juhlapalveluyrityksen omiin tiloihin, on siellä usein mahdollista tutustua myös yrityksen muuhun mahdolliseen somistevalikoimaan. (Määttälä ym. 2008, 12.)

Tapaamisessa juhlapalveluyritykselle eduksi on yhteystietojen yhteydessä antaa pieni yrityslahja, esimerkiksi itse tehtyjä makeisia tai leivonnaisia. Tämä tekee hyvän vaikutuksen asiakkaaseen. Kaikki asiakkaan kanssa sovittu on kirjattava ylös, usein helpoiten tätä tarkoitusta varten suunniteltuun valmiiseen lomakkeeseen. Asiakkaan tarjouspyyntöön lähetetty tarjous (Kaavio 1) ei vielä sido asiakasta. Asiakkaan hyväksyessä tarjous, häneltä pyydetään vahvistus tilauksesta, jolloin asiakas-myyjä-suhde on sitova. (Määttälä ym. 2008, 13.)

Tarjouksessa merkitään seuraavat asiat selvästi;

- a.) juhlapalveluyrityksen nimi, osoite, puhelinnumero, ly-tunnus, yhteyshenkilön nimi
- b.) tarjouskirjeen päivämäärä
- c.) asiakkaan nimi ja osoite
- d.) viittaus asiakkaan yhteydenottoon, esim. sähköpostiviesti xx.xx.xxxx
- e.) tilaisuuden luonne, päivämäärä ja alkamisaika
- f.) alustava esitys tilaisuuden kulusta
- g.) menu ehdotus tai -ehdotukset hintoineen
- h.) hinnat (annoksittain tai kaikkineen, myös tarjoilutyön ja muun laskutettavan hinnat)
- i.) maksuehdot, mahdollinen ennakkomaksu, maksutapa
- j.) tilauksen ja vierasmäärän vahvistamisen määräpäivä
- k.) selvitys asiakkaan ja yrityksen vastuista

(Määttälä ym. 2008, 15)

Kaavio 1. Tarjoukseen merkittävät asiat

Tarjous hyväksytään vahvistamalla tilaus, jonka jälkeen juhlapalveluyrityksessä tehdään tilausmääräys (Kaavio 2). Niiden sisältö vaihtelee yrityksittäin. Tilausmääräyksestä otetaan tarvittava määrä kopioita jokaiselle asianomaiselle; keittiölle ruoanvalmistusta varten, keikkavastaavalle (emäntä tai isäntä) astioita ja somisteita varten sekä kuljetuksesta vastaavalle omansa. Tilausmääräykseen on hyvä lisätä miten ja milloin juhlapaikalle mennään. Jos juhlan järjestelyihin tulee muutoksia, korjaukset on hyvä tehdä tilausmääräykseen saman tien. Tietokoneella tehdyt lomakkeet on helppo korjata ja tallentaa mahdollista myöhempää käyttöä ja uusien tilaisuuksien suunnittelua varten.

Tilausmääräyksestä tulisi käydä ilmi seuraavat asiat;

- a.) asiakkaan nimi
- b.) tilaisuuden ajankohta, päivämäärä ja kellonaika
- c.) järjestämispaikka
- d.) tilaisuuden luonne, tarjoilutapa
- e.) vierasmäärä
- f.) pöytämuoto
- g.) sovitut ruoat mahdollisimman tarkasti
- h.) sovitut ruokajuomat
- i.) pöytäkoristeet
- j.) plaseeraus, pöytäkortti
- k.) erityisruokavaliot
- l.) tilausmääräyksen kirjoittaja ja päivämäärä
- m.) tilauksesta vastaavan henkilön nimi
- n.) asiakkaan kanssa sovittu hinta

(Määttälä ym. 2008, 16)

Kaavio 2. Tilausmääräykseen kuuluvat asiat

Tilausmääräykseen on mahdollisesti myös hyvä lisätä yhteyshenkilö, jos eri henkilö kuin asiakas, isäntä ja emäntä sekä kunniavieraat. Tieto vieraiden asiakasrakenteesta saattaa olla tarpeellinen jos juhlatilassa liikkuminen on haasteellista ja ikäjakauma on vanhemman puoleinen. (Manninen 1997, 21.)

3.1.2 Juhlatila

Suunnittelu on juhlapalvelutoiminnassa erittäin tärkeää. Juhlapalveluyrityksen on tarkoitus toimittaa asiakkaalle palvelua sekä ruokaa ja siksi juhlapaikkaan tutustuminen suunnitteluvaiheessa on ensiarvoisen tärkeää. Kaikissa tiloissa ei useinkaan ole toimintaan tarvittavaa keittiötä tai edes vesipistettä ja nämä tekijät täytyy huomioida erittäin tarkasti. (Määttälä ym. 2008, 10.)

Toimistot, yksityis- ja edustuskodit, juhlahuoneistot, veneet, puutarhat, luodot taikka museot voivat toimia juhlapaikkoina, ja niihin tutustuminen juuri niiden moninaisuuden ja erilaisten resurssien vuoksi on tärkeää. Juhlan onnistuminen riippuu usein myös tilan ja sen resurssien tarkasta tuntemisesta. Kaikkeen mahdolliseen varautuminen voi joskus pelastaa tilanteen, koska vieraiden jo ollessa juhlapaikalla, on lähes mahdotonta lähteä hakemaan yllättäen puuttuvia välineitä tai laitteita. (Määttälä ym. 2008, 12 - 13.) Mahdollinen varautuminen tarkoittaa myös sitä, että ottaa huomioon erilaisten välineiden ja laitteiden puuttumisen ja pohtii jo etukäteen, mistä tarvittavat välineet ja laitteet olisi mahdollista saada, esimerkiksi

lähellä olevat hotellit ja ravintolat voivat vuokrata hätätilassa välineitä tai valmistaa esimerkiksi kuljetuksen aikana kaatuneen kastikkeen (Keränen 2008). Varautua on hyvä myös esimerkiksi auto-onnettomuuden mahdollisuuteen, myöhästymiseen, työntekijöiden äkilliseen sairastumiseen ja moniin muihin asioihin, joihin itsellä ei ole vaikuttamisen mahdollisuuksia.

Pysäköintimahdollisuudet kuten myös yleisten kulkuneuvojen liikennöinti on tarpeellista huomioida juhlapaikalla ja läheisyydessä. Vieraiden ja henkilökunnan käytössä olevat tilat on hyvä suunnitella etukäteen ja rajata mahdollisuuksien mukaan. Vierasmäärän kasvaessa suureksi, pöytien oikeiden paikkojen ja liikkumiseen varattujen tilojen tärkeys kasvaa myös. (Määttä ym. 2008, 14.) Erityisen suuriin tilaisuuksiin täytyy tehdä myös asetusten mukainen pelastussuunnitelma, joka täytyy hyväksyttää viranomaisella (Ranta 2009).

Keittiö- ja varastotilat ovat usein varsinkin yksityiskodeissa puutteellisia ja niiden mukauttaminen toimiviksi taustatiloiksi on usein haasteellista. Kuljetettaessa suuria määriä ruokaa, astioita ja tavaroita pitäisi kuljetusauto saada mahdollisen takaoven läheisyyteen, jotta ruokien ja tarvikkeiden edelleen kuljettaminen kävisi helpoimmin. Taustatilojen suunnittelussa täytyy huomioida lasku- ja tarjoilutilojen määrä ja mukana kuljetettavat taitettavajalkaiset pöydät ovat usein helppo apu niukkoihin tilaratkaisuihin. (Määttä ym. 2008, 14.)

Juhlapaikan keittiön laitevarustus ja koko määrittää usein myös ruokien kuljetukseen ja valmistamiseen liittyviä asioita. Täytyy suunnitella ja tarkistaa mitä kaikkea voidaan juhlapaikan keittiössä kuumentaa ja valmistaa. Jos kuumentaminen paikanpäällä on haasteellista, voidaan miettiä tarjoiltavien tuotteiden kuumentamista juhlapalveluyrityksessä ja kuljettamista lämpölaukuissa juhlapaikalla tai kokonaan kylmän menun tarjoamista. (Keränen 2008.) Juhlapalvelun tapana on tuoda kaikki tarvitsemansa työvälineet pullonkorkin avaajista lähtien, vaikka keittiön varustetaso olisikin hyvä. Keittiöstä lainaaminen on mahdollista, mutta ei suositeltavaa. Juhlapaikan ollessa vuokrattu on hyvä selvittää sähkökaapin ja sulakkeiden sijainti, huoltomiehen puhelinnumero ja loppusiivousta varten siivouskaapin ja jätehuoneen sijainti. (Määttä ym. 2008, 15.)

3.1.3 Resurssit

Juhlapalveluyrityksen resursseja on monenlaisia liittyen taloudellisuuteen, tiloihin, laitteisiin ja henkilöstöön. Oman yrityksen puutteita mahdollisuuksissa ja kapasiteetissa on mahdollista korvata muiden yritysten palveluilla. (Määttä 2008, 20.) Juhlapalveluyrityksen toimintaa helpottavat monet muut yritykset. Toinen yritys voi olla alihankkijana tai mukana järjestämässä tilaisuutta. Tällaisia yrityksiä ovat; astiavuokraamot, liinavaatevuokraamot, henkilöstövuokraamot, huonekaluvuokraamot, kukkatukut, mainostarvikeliikkeet,

telttavuokraamot, ohjelmatoimistot, elämyspalvelut, kuljetuspalvelut ja äänentoistoon, valaistukseen sekä ay-tekniikkaan erikoistuneet liikkeet. (Määttä ym. 2008, 22 - 23.)

Juhlapalveluyrityksen toiminta on voittoa tavoittelevaa ja siksi on tärkeää hinnoitella työt ja tuotteet oikein. Asiakkaat eivät aina ymmärrä erilaisten vaatimustensa kuluja ja ovat vastentahtoisia maksamaan pyydettyä hintaa. Mitä enemmän asiakkaan toiveiden mukaan tilaisuutta ja tuotteita muokataan, sitä enemmän työvoimaa ja työtunteja tarvitaan. Raaka-ainekustannuksissa voidaan säästää, jos käytetään edullisempia tuotteita. Myös tarjoilun toteuttaminen on kustannuskysymys. Istuvan illallisen ruokien ja juomien tarjoilemiseen täytyy varata yksi tarjoilija aina kymmentä vierasta kohden, kun buffet tarjoilussa tarjoilijoiden määrä on huomattavasti pienempi. (Määttä ym. 2008, 20.)

Yrityksen omien tilojen ja juhlapaikan taustatilojen resurssit täytyy ottaa huomioon juhlien menun suunnitteluvaiheessa. Ennen tarjouksen lähettämistä asiakkaalle on yrittäjän pohdittava oman osaamisensa ja resurssiensa riittävyys tilaisuuden toteuttamiseen, ja jos tarve lisävarustukselle, -laitteistolle ja -henkilöstölle on, täytyy myös käydä läpi niistä aiheutuvat kustannukset. Yrityksen oman keittiön tilat ja laitteet vaikuttavat menusuunnitteluun. Keittiön varustus vaikuttaa eri valmistusmenetelmien käyttämiseen. (Määttä ym. 2008, 20.)

Juhlapaikan taustatilojen, kuten keittiön, kylmäkaappien, varaston tilojen ollessa puutteelliset on haettava toisenlaisia säilytys- ja kuumennuskeinoja sekä tiedostettava niistä mahdollisesti aiheutuvat lisäkustannukset. Kylmäkaapit on juhlapaikassa helppo korvata kylmälaukuilla, ja suurempiin juhliin on mahdollista vuokrata kylmäautoja ja -kontteja. (Määttä ym. 2008, 20, 44.) Ruokien lämmittäminen puutteellisissa oloissa voi olla hankalaa. Juhlapalveluyritys voi tuoda mukanaan lämpölevyjä tai vaikka vuokrata grillin tai uunin tilaisuutta varten. Myös ruoan tuominen tilaisuuteen kuumana lämpölaukuissa on mahdollista, joskin joidenkin ruokalajien kohdalla haastavaa. (Karilainen 2009a.) Astioiden kuljettaminen ja säilyttäminen juhlatiloissa on tilaa vievää ja täytyy suunnitella hyvin. Astiat on mahdollista myös vuokrata astianvuokrausyrityksestä, jolloin niiden kuljettamisesta tai tiskaamisesta ei synny ongelmia. Astiat on hyvä säilyttää astianpesukoreissa ja käytön jälkeen pakata ne takaisin niihin. (Määttä ym. 2008, 20 - 21.)

Henkilöstöresursseilla on myös suuri vaikutus juhlan onnistumiseen. Tilaisuuden luonteesta, vierasmäärästä ja juhlapaikalla tehtävän työn määrästä riippuu, kuinka paljon henkilökuntaa tarvitaan. Henkilöstön määrää suunniteltaessa on hyvä ottaa myös huomioon työntekijöiden ammattitaito. Juhlapalveluyrityksillä ei usein ole mahdollisuutta pitää riittävän suurta vakituista henkilökuntaa hoitamaan asiakkaidensa tilaisuuksia. Monilla juhlapalveluyrityksillä on nk. vakioextratyöntekijöitä, jotka tuntevat yrityksen toimintatavat ja

ruoanvalmistusohjeistuksen. Myös henkilöstövuokrauspalveluista on mahdollista saada työntekijöitä erilaisiin tilaisuuksiin, mutta heidän luotettavuudestaan ja ammattitaidostaan ei voi olla aina varma. Henkilökunnan määrä ja osaaminen vaikuttavat myös keittiötyöskentelyssä käytettävien raaka-aineiden jalostusasteisiin ja valmistettävien ruokalajien määrään. (Määttä ym. 2008, 26, 44.)

3.1.4 Menu suunnittelu

Suunnittelussa ensimmäisenä otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja budjetti, mutta myös juhlatilan resurssit luovat omat mahdolliset vaatimuksensa tarjottaville ruoille. Menu suunnittelussa täytyy ottaa seuraavat asiat huomioon; toiveet ja budjetti, tilaisuuden luonne, vieraiden erityistarpeet, raaka-ainevalinnat, valmistus- ja esillepanotavat, keittiön resurssit, eri uskonnot ja niiden luomat rajoitteet, buffetpöydän ruokien järjestys ja menun kieliasu. (Määttä ym. 2008, 41.) Gastronomiset tekijät kuten ruoan maku, vaihtelevuus, esteettisyys ja tilanteeseen sopivuus vaikuttavat myös osaltaan suunnitteluun (Manninen 1997, 4). Menu suunnittelu pohjautuu paljolti tilaisuuden luonteeseen. Virallisissa tilaisuuksissa noudatetaan tarkasti etikettiä, ja se vaatii myös työntekijältä enemmän ammattitaitoa kuin epävirallisessa tilaisuudessa työskenteleminen. Ruokailuetiketti tarkoittaa ruokaillessa noudatettavia käytöstapoja, ruokailutapoja ja aterioiden kulkua koskevia sääntöjä. (Määttä ym. 2008, 41.)

Raaka-ainevalinnoissa on tärkeää olla tarkka. Samojen raaka-aineiden käyttöä niin alku-, pää- ja jälkiruoissa pitäisi välttää, myös lisäkkeiden kohdalla, esimerkiksi keitetyt perunat alkuruokakalan kanssa ja valkosipulikermaperunat pääruokalihan kanssa. Muita raaka-aineita, joiden käyttöä kannattaa tarkkailla eri ruokalajien välillä, ovat kerma, jauhot, marjat, juustot myös jotkin mausteet kuten curry, valkosipuli, chili ja sitruuna. (Määttä ym. 2008, 42 - 43.) Ruokalajien suunnittelussa olisi tärkeää huomioida, etteivät ruokien maut peitä toisiaan. Alku-, pää- ja jälkiruoka eivät koskaan saisi olla kaikki erittäin voimakkaan makuisia. Maustamisen tehtävänä on täydentää ja korostaa raaka-aineen omaa makua, sekä paljastaa uusia vivahteita ja sävyjä. (Manninen 1997, 7.)

Sesongit ja vuodenaajat vaikuttavat raaka-aineiden valintaan ja tuovat vaihtelua menu ehdotuksiin. Menuja suunnitellessa olisi hyvä miettiä, mitä raaka-aineita on parhaiten saatavilla ja mitä sesongin tarjoamia mahdollisuuksia voi hyödyntää. Menu suunnittelun pohjana voivat olla myös kansalliset tai muut juhlat, kuten joulu, vappu, pääsiäinen ja jne. (Määttä ym. 2008, 42 - 43.)

3.1.5 Ruokatuotanto ja ruoanvalmistusohjeistus

Juhlapalveluyrityksen ruokatuotantoon (Kaavio 3) kuuluu paljon erilaisia vaiheita kuten; tavoitteiden määrittelyä, tavaroiden hankintaa ja varastointia, suunnittelua, ruoanvalmistusta, ruokien ja muiden tarvikkeiden pakkausta sekä kuljetusta ennen ja jälkeen tilaisuuden, toimintaa tarjoilu paikalla ja tilaisuuden jälkitöitä. Kaikki vaiheet vaativat omavalvontaa, puhtaana pitoa sekä jätehuolto. Ruokatuotannon eri vaiheiden suunnittelu vähentää mahdollisia toteuttamiseen liittyviä ongelmia ja epäonnistumisia. Kaikkien tilaisuuksien ruokatuotannossa otetaan huomioon elintarvikelainsäädännön vaatimukset, myös ruoanvalmistukseen, tiloihin ja henkilökuntaan liittyvät asiat.

Ruokatuotannon vaiheet;

- a.) työsuunnitelma
- b.) raaka-aineiden hankinta ja varastointi
- c.) esikäsittely ja esivalmistus
- d.) ruokien valmistus
- e.) pakkaaminen
- f.) kuljetus
- g.) mahdollinen ruokien lämmitys tai kypsennys tarjoilupaikalla
- h.) ruokien esillelaitto ja koristelu
- i.) jälkityöt
- j.) palaute

(Määttälä ym. 2008, 61)

Kaavio 3. Ruokatuotanto

Juhlapalveluyritys kehittää ja kokeilee erilaisia ruokaohjeita ja näistä muotoutuneet vakioruokaohjeet hinnoitellaan. Niistä muodostuvat myytävien ruokalajien ja menuiden valikoima eli ruoanvalmistusohjeistus. Ohjeita suunniteltaessa on otettava huomioon, että ruoat täytyy pystyä valmistamaan juhlapalvelun omissa tiloissa ja kuljettamaan tarjoilupaikalle. Tilaisuuksissa tarjottavien ruokalajien täytyy kestää kuljetusta ja lämpimänä tarjottavien ruokien lämpösäilytystä tai uudelleen lämmittämistä. Ammattitaitoinen ruoanvalmistaja tuntee raaka-aineet ja osaa käsitellä niitä. Ammattitaitoon kuuluu myös raaka-aineiden koostumuksen tuntemus sekä tieto miten raaka-aineet muuttuvat kypsennettäessä, kypsyyssasteiden ja makujen tunnistaminen sekä kypsennysaikojen osaava arvioiminen. Ruoanvalmistajan ammattitaitoon kuuluu ottaa sekä ruoan terveydelliset seikat että nautinnollisen ruoan merkitys asiakkaalle huomioon. (Määttälä ym. 2008, 62, 82.)

3.2 Toteutus: Mitä juhlapalvelu tekee tilaisuudessa?

Tilaisuudessa juhlapalvelu hoitaa somistuksen, tarjoiltavien esille laitton, ruoan ja juoman tarjoilun, astiahuollon sekä omien jälkiensä siivoamisen.

3.2.1 Tarjoiltavien esillelaitto

Buffetpöydän ruokien esillepanossa ja nauttimisjärjestyksessä on omat sääntönsä. Ruokat tulevat seuraavaan gastronomiseen järjestykseen; kylmät alkuruoat, lämpimät alkuruoat, keitot, pääruoat, juustot ja jälkiruoat. Kaikkien ruokalajien ollessa katettuna buffetpöydässä samanaikaisesti, tulee niiden olla oikeassa järjestyksessä ja pöydässä tulee olla myös lautasia ja ruokailuvälineitä aina kun ruokalajiryhmä vaihtuu. Pääruokien ja alkuruokien lisäkkeiden tulee olla myös näiden eri ryhmien yhteydessä, esimerkiksi keitetyt perunat tulee sijoittaa kylmien alkuruokien yhteyteen, eikä esimerkiksi pääruokien joukkoon. (Määttä ym. 2008, 56 - 57.)

3.2.2 Somistuksen toteutus

Tilaisuuden luonne vaikuttaa tilan somistamisen tarpeellisuuteen ja somistuksen määrään. Pöytäkatot ovat helppo ja yleinen tapa somistaa ruokapöydät. Kukkien ja kynttelikköjen täytyy olla riittävän matalia tai korkeita ja harvassa, jotta vieraat pystyvät näkemään toisensa. Somisteet valitaan juhlaan aiheen ja teeman mukaisesti. Mielikuvitusta voi käyttää vapaasti, esimerkiksi saaristolaiasteemaan sopisi rantakivien käyttö pöytien keskellä tai markkina- ja toriteemaan sopisi koristekurpitsojen asettelu pöytiin ja buffetpöytään. Hyvin avaraa tilaa voidaan jakaa viherkasveilla ja jalustojen päälle asetetuilla kukka-asetelmilla. Somistuksessa rajana ovat mielikuviutus ja asiakkaan budjetti. (Määttä ym. 2008, 119.) Somistuksessa ja kattauksessa käytettyjä värejä voidaan yhdistellä dynaamisesti. Silloin valitaan yksi hallitseva väri ja tätä voidaan korostaa sen vaaleammilla tai tummimmilla sävyillä, vastavärillä, valkoisella tai luonnon omilla väreillä kuten puu ja pellava. (Manninen 1997, 11.)

Juhlatilaisuudessa buffetpöytä on usein näyttävä kokonaisuus. Buffetpöytään voidaan tuoda erilaisia ulottuvuuksia lisäämällä koroke tai korokkeita, joille asetetaan osa tarjottavista ruoista tai pöydän koristeasetelmat, esimerkiksi suurempi näyttävä kukka-asetelma, kynttelikköjä tai ruokien raaka-aineita. Tärkeintä on ruoan näyttävästi esille tuominen. On hyvä painottaa koristelussa joko vatien tai pöydän runsasta koristelua. Jos sekä pöytä että ruoka on koristeltu, voi lopputulos olla liiankin runsas. Vaihtoehto klassisille hopea- ja teräsvadeille on tarjota ruoat näyttäviltä peileiltä tai lasivadeilta. Ruokavateja koristellessa

otetaan huomioon pienten koristeiden käyttö koko vadin alueella ja suurien koristeiden sijoittaminen vadin perälle, jolloin ne säilyvät loppuun saakka koskemattomina. (Määttälä ym. 2008, 113.)

3.2.3 Tarjoilu

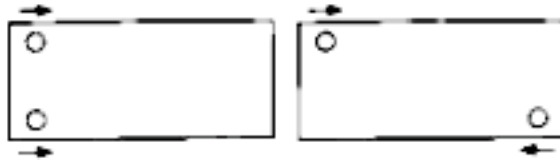
Tarjoilutavan määrittää usein tilaisuuden luonne, sekä tilan ja taustatilojen resurssit. Erilaisia ruokien esillepano- ja tarjoilutapoja ovat lautastarjoilu, lautas-vatitarjoilu, vatitarjoilu, buffet ja noutopöytä sekä lämpöhauteet ja lasikot. (Määttälä ym. 2008, 106.)

Buffetpöydän käyttö on yleistynyt tarjoilumuotona varsinkin juhlapalveluyrityksien järjestämissä ruokailuissa. Buffetpöytä toimii erittäin hyvin aina kolmeen ruokalajiin saakka. Jos useampia ruokalajeja tarjotaan buffetpöydästä, ruoan noutaminen usein hidastuu ja hankaloituu. Buffettarjoilun hyviä puolia on monia. Useampia ruokalajeja voidaan tarjota jolloin vieraat voivat valita mieleisiänsä ruokia haluamansa määrän. Buffetpöytä tarjoaa myös mahdollisuuden kutsua suurenkin määrän vieraita pieniin tiloihin. Buffettarjoilun toimivuuteen vaikuttaa pöydän sijainnin valinta. Pöytää ei saa sijoittaa liian kauaksi ruokailijoista ja henkilökunnalle on tärkeää saada vaivaton huoltoyhteys buffetpöytänsä. Juhlapalveluyrityksen on tärkeää jakaa työntekijöille vastuualueita tilaisuuden ajaksi. Yksi vastuualue on nimenomaan buffetpöydästä huolehtiminen, sen täydentäminen ja siistinä pitäminen. Kyseisen henkilön täytyy myös tietää ruokalajeista ja käytetyistä raaka-aineista ruoka-aineallergioista kärsivien ja erilaisia ruokavaloita noudattavien vieraiden takia. (Määttälä ym. 2008, 111 - 112.)

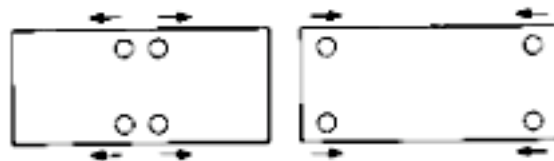
Buffetpöytien kokoon, muotoon, lukumäärään ja aloituspisteiden lukumäärään (Kuvio 4) vaikuttavat juhlien vierasmäärä, tilaresurssit sekä haluttu tyyli ja teema. Yleisin buffetpöydän on suorakaiteen muotoinen pöytä, johon saadaan tarvittaessa kaksi tai neljä aloituspistettä. Buffetin aloituspisteiden määrään vaikuttavat tarjottavien ruokien ja ruokalajien runsaus. Pöydän muoto ja aihepiiri, esimerkiksi vanhat kärryt tai kirkkovene, antavat mahdollisuuden käyttää luovuutta, mutta ennen kaikkea on muistettava, että tarjoilun täytyy olla toimivaa ja joustavaa. (Määttälä ym. 2008, 112.)

Buffetpöytien muotoja

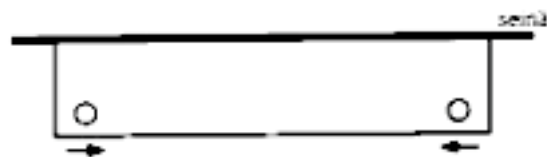
a) Kaksi aloituspistettä.



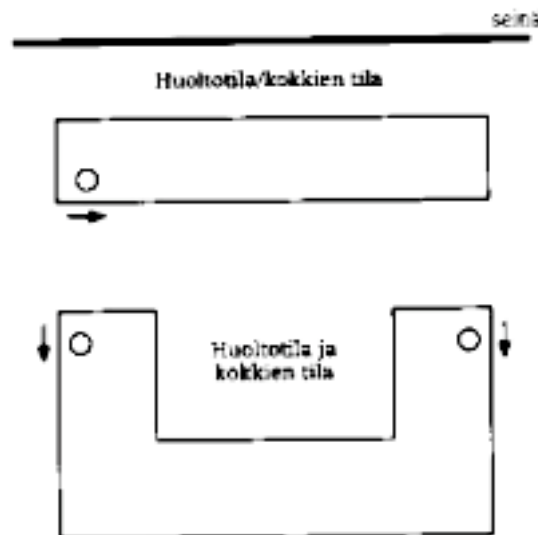
b) Neljä aloituspistettä.



c) Kaksi aloituspistettä.



d) Pöytä, jossa kokit painittelevat, annostelevat ja esittelevät ruokia



Kuvio 4. Buffetpöytien muotoja (Määttä ym. 2008, 113).

Tarjoilun toteuttamista helpottamaan tehdään usein tarjoilusuunnitelma (Taulukko 1) ja tarkka aikataulu. Suunnitelmassa on tilaisuuden tarkka kulku vieraiden saapumisesta aina

loppusiivoukseen ja tilaisuuden päättymiseen. Tarjoilusuunnitelmaan kirjataan tarkasti tarjoilun vaiheet, järjestys ja aikataulu, myös puheet ja muut tiedossa olevat ohjelmanumerot. (Määttä ym. 2008, 115.) Keittiön kanssa on tärkeää kommunikoida eri vaiheissa, varsinkin jos aikataulussa mennään edellä tai jäljessä. Kommunikaatio on tärkeää myös ongelmien ja epäselvien tilanteiden välttämiseksi. (Keränen 2008.)

KLO 20.00	<ul style="list-style-type: none"> • Vieraat saapuvat • Samppanjatarjoilu ovella ja cocktailpalat vadeilta • Juomaa kaadetaan lisää ja cocktailpaloja tarjoillaan vieraiden joukossa (muistakaa pienet servietit) • Tarjoilussa mukana Pete, Timo, Aleks, Tiina, Toni, Noora, Jenni ja Jonna. Muut kaatamassa vesiä ja avaamassa valkoviinejä
KLO 20.30	<ul style="list-style-type: none"> • Ovet avataan ja kaikki tarjoilijat siirtyvät pöytien luokse auttamaan tuoleja vieraille. Puheet ja ruokalistan esittely
KLO 20.40	<ul style="list-style-type: none"> • Valkoviinin kaato, merkistä
KLO 20.45	<ul style="list-style-type: none"> • Tuodaan alkuruoka saliin, 1. merkistä • Täydennetään juotavaa, merkistä • Kerätään alkuruokalautaset, merkistä • Kaadetaan sherry ja vesi, merkistä
KLO 21.00	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjoillaan liemi, 1. merkistä • Kerätään liemilautaset, merkistä • Kaadetaan punaviini ja vesi, merkistä
KLO 21.25	<ul style="list-style-type: none"> • Tuodaan pääruoka saliin, 1. merkistä • Kaadetaan lisää punaviiniä ja vettä, merkistä • Kerätään lautaset pois, merkistä • Puheita, lipun luovutus
KLO 22.00	<ul style="list-style-type: none"> • Tuodaan juusto saliin, 1. merkistä • Kaadetaan lisää viiniä ja vettä, merkistä • Kerätään juustolautaset pois, merkistä
KLO 22.25	<ul style="list-style-type: none"> • Kaadetaan jälkiruokaviini, 1. merkistä • Tuodaan jälkiruoka saliin, merkistä • Kerätään malja, vapaa
KLO 22.40	<ul style="list-style-type: none"> • Kiitospuheet ja henkilökunnan kiittäminen • Kerätään jälkiruokalautaset, merkistä
KLO 22.55	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjoillaan kahvi seisaaltaan salin ovella. Vieraat toiseen saliin • Petits foursit tarjoillaan vadeilta vieraiden joukossa • Siivotaan tilat

Taulukko 1. Esimerkki 150 hengen päivällisen tarjoilusuunnitelmasta (Määttä ym. 2008, 115).

3.2.4 Käslynjako

Juhlapalveluyrityksen on hyvä nimetä jokaiseen tilaisuuteen aina vastuhenkilö. Tilaisuuksissa, joissa ruokaa valmistetaan juhlapaikalla, nimetään kaksi vastuhenkilöä, toinen vastaamaan asiakaspalvelusta ja toinen vastaamaan valmistettavista ruoista. Käslynjako (Kaavio 4) pidetään usein noin tuntia tai puolta tuntia ennen vieraiden saapumista, kun kaikki juhlan työntekijät ovat saapuneet paikalle. Käslynjaon esittää tilaisuuden kokonaisuudesta vastaava henkilö. Käslynjaossa käydään läpi illan ohjelma, tarjoiluun liittyvät yksityiskohdat, kunniavieraat ja henkilökunnan tehtävät. Paikalla ovat koko tarjoiluhenkilökunta ja keittiöstä, joko mestarit tai koko keittiöhenkilökunta. Tärkeää tilaisuuden onnistumisen kannalta on, että kaikki työntekijät ovat tietoisia tilaisuuden kulusta, tarjoilusta, ohjelmasta sekä toimintatavoista. (Määttä ym. 2008, 119 - 120.)

Käslynjaossa käydään läpi tilaisuuteen liittyvät asiat;

- a.) tiedot isännästä ja emännästä, sekä päävieraista ja heidän istumapaikat
- b.) ohjelman kulku vieraiden saapumisesta poislähtemiseen ja tilaisuuden alkamis- ja päättämisaika
- c.) tarjoilujärjestys ja -tapa, asemat ja aloituspisteet
- d.) tarjottavat ruoat ja erikoisruokavaliota noudattavien vieraiden istumapaikat
- e.) aperitiivit ja ruokajuomat
- f.) henkilökunnan tehtävät
- g.) mahdollisen buffetpöydän kokoaminen ja siitä vastaaminen
- h.) liikkuminen salissa, ruokien noutaminen keittiöstä, sekä tarjoilun yhteisaloitukset (mistä pöydästä/pöydistä tarjoileminen aloitetaan ja missä järjestyksessä edetään)
- i.) keittiön pitäminen ajan tasalla
- j.) mahdolliset toimintatapojen muutokset, esim. yllätysohjelma
- k.) esiintyjien ruokailu

(Määttä ym. 2008, 120)

Kaavio 4. Käslynjako

3.3 Seuranta: Miten juhlapalveluita kehitetään?

Tilaisuuden jälkeen juhlapalveluyrityksen olisi hyvä saada palautetta niin asiakkaalta, kuin tilaisuuden henkilökunnaltakin. Yrityksen työntekijän olisi hyvä soittaa asiakkaalle muutama päivä tilaisuuden jälkeen ja tarkistaa, oliko asiakas ollut tyytyväinen tilaisuuden kulkuun, ruokiin, henkilökunnan ammattitaitoon ja muihin järjestelyihin. Tämä kertoo asiakkaalle yrityksen todella välittävän omasta työstään. Mahdollisten virheiden ja puutteiden huomioiminen on kehittämisen kannalta tärkeää. Pettyneen asiakkaan kanssa on hyvä sopia

erillinen tapaaminen virheiden hyvittämistä varten, jos asiasta ei päästä yhteisymmärrykseen esimerkiksi puhelimesta. Tällä tavalla taataan usein jatkuvat asiakassuhteet. (Määttä ym. 2008, 120.) Tilaisuuden arviointiin kuuluu myös mahdollisten ongelmakohtien tiedostaminen ja toiminnan kehittäminen sellaiseksi, että ongelmiin varaudutaan etukäteen ja minimoidaan ongelmien syntymisen mahdollisuudet.

Henkilökunnan palautekeskustelussa käydään läpi tilaisuuden järjestämiseen liittyneet asiat ja pohditaan, missä onnistuttiin ehkä paremmin kuin toisissa asioissa ja epäonnistuneessa tilanteessa, mitä olisi voitu tehdä toisin. Juhlalpalveluyrityksen tulee analysoida koko tilaisuus, laskea kannattavuus ja miettiä erilaisia mahdollisuuksia tehdä työnsä laadukkaammin, tehokkaammin ja kannattavimmin. (Määttä ym. 2008, 120.) Palautteen antamisen tarkoituksena on varmistaa, että työntekijä kuulee sen, arvostaa sitä ja käyttää sitä jatkaakseen hyviä suorituksiaan tai parantaakseen niitä. Palautteen antamisessa kannattaa käyttää hyväksi esimiehen asiantuntija asemaa, mikä toimii palautteen perustana. (Bell & Zemke 2006, 153.)

4 Juhlalpalveluiden johtaminen

4.1 Johtajuus ja esimiestyö

Johtajan rooli yrityksen kehityksen ohjaajana sekä suunnannäyttäjänä on erittäin keskeinen. Johtajan roolin tärkeys ei ole kyseenalainen, vaikka päätöksentekoa ja vastuuta jaettaisiin hierarkian alemmille tasoille. Jonkun täytyy johtaa yritystä ja ohjata toimintaa yhteisiin tavoitteisiin. (Viitala 2004, 68.) Johtamistyö on yrityksen toiminnan ja sen henkilöstön ohjaamista niin, että yritys saavuttaa päämääränsä. Johtaminen on resurssien yhdistämistä, yhteistoiminnan johtamista, vuorovaikutuksesta huolehtimista ja tulosten toteuttamista. (Eräsalo 2008, 116.) Resurssien yhdistämistä on esimerkiksi muiden yritysten kanssa yhteistyön tekeminen. Harvalla pienellä yrityksellä on aina kaikkia tarvittavia resursseja tarjottavissa.

Ihmisten ja asioiden johtaminen ovat kiinteästi yhteydessä. Ihmisten johtamisessa tärkeää on vaikuttaminen ja se, että asiat saadaan toteutumaan muiden ihmisten välityksellä. Johtaja itse ei saa pelkällä ajatustyöllään aikaiseksi suoria tuloksia. Johtaja toimii ulkomaailman ja yrityksen välisenä peilinä. Hän edustaa yritystä ulospäin, edistää sen tarpeita ja ajaa sen etuja. Samalla johtajan on tärkeää myös välittää uutta tietoa yrityksen sisälle ja hankkia tukea sekä etua ympäristöstä. Johtajan roolia muuttavat erilaisten yhteistyö- ja verkostosuhteiden lisääntyminen. (Viitala 2004, 71.) Juhlalpalvelussa ohjataan työntekijöitä tuotantoa ja asiakaspalvelua yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Johtamiseen olennaisesti kuuluu ongelmien määrittelyä, ratkaisuvaihtoehtojen suunnittelua, neuvotteluja ja päätöksen sekä kauppojen tekoa. Johtaminen ja esimiestyö ovat vaikuttamista ihmisten kautta, se voi olla myös aktiivista ja välineellistä suoraa vaikuttamista varsinaiseen toimintaan. Johtajien ja esimiesten toimenkuvaan voi kuulua myös rutiinitöiden tekeminen yhdessä muun henkilöstön kanssa. (Viitala 2004, 71.) Juhlapalvelualalle erityisen kiireisiä aikoja ovat esimerkiksi ylioppilaiden valmistuminen keväällä ja pikkujoulu aika. Silloin esimiehet vahvistavat henkilöstöresursseja osallistumalla ruoanvalmistukseen.

Tehokas kommunikointi kuuluu johtajuuden tärkeimpiin välineisiin. Hyvä johtaja on avoin ja ulospäin suuntautunut, päättäväinen, tuloshakuinen, kyseenalaistava, utelias, kokeilunhaluinen ja hyväksyy erehdyksiä. Ihmisten johtamisen taito ja liiketoiminnan taito ovat erilaisia ominaisuuksia, jotka yhdistyvät hyvässä johtajassa. (Karlöf 1999, 114 - 115.) Kommunikointi yrityksessä, jossa työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, on erityisen tärkeää. Esimiehen ei tule tehdä oletuksia työntekijän tiedoista ja taidoista, vaan mieluummin perehdyttää ja neuvoo työn tekemiseen liittyvät asiat erityisen selvästi, ja muistaa tarkistaa, että työntekijä ei ole ymmärtänyt väärin. Esimerkiksi asiakkaan kanssa sovituista erityisjärjestelyistä tiedottaminen työntekijöille on tärkeää, jotta asiakas saa parasta mahdollista palvelua. Johtaja toimii tällöin myös esimerkkinä työntekijöilleen.

Ravitsemisalalla esimiehen suhtautuminen alaisiaan kohtaan heijastuu työntekoon ja asiakaspalveluun. Palvelun laadun mittaa aina asiakas ja hän aistii helposti, jos yrityksen henki ja esimies-alaissuhde on huono. Esimiehen täytyy pystyä arvioimaan omaa toimintaansa, sen vaikutuksia yrityksen toimintaan ja ohjaamaan itseään sekä ajattelutapojaan. (Eräsalo 2008, 116 - 117.)

Juhlapalveluyritykset ovat usein pieniä tai keskisuuria yrityksiä. Tällaisissa yrityksissä panostaminen työntekijöiden hyvinvointiin ja osaamisen kehittämiseen tukee tuottavuutta. Tuottavuus paranee yrityksissä, joissa arvoa pystytään tuottamaan aineettoman pääoman avulla. (Koskinen 2006, 23.) Aineetonta pääomaa juhlapalveluyrityksessä on ammattitaitoinen asiakaspalvelu. Laadukas toiminta takaa asiakassuhteiden jatkuvuuden ja uusien asiakassuhteiden solmimisen. Työntekijöiden hyvinvoinnin ylläpitäminen vähentää sairauslomia ja niistä aiheutuvia kustannuksia. Työhyvinvoinnista huolehtiminen on osa johtamisen tehtäviä.

Useassa työssä tarvitaan yhteistyötä töiden tekemiseksi ja tulosten saavuttamiseksi. Yksi juhlapalveluiden johtamisen haasteita on saada työntekijät toimimaan yhteistyössä keskenään. Yhteistyön merkitys korostuu kun keittiössä työskentelee useita henkilöitä ja tilasta on pulaa, sekä tarjoiltaessa tilaisuuksissa, joissa samanaikaisuus ja järjestys ovat tärkeitä. Tilaisuuden onnistunut toteuttaminen on työntekijöiden yhteistyön tulos. Huomio

suorittamisessa täytyy saada keskitettyä niin yksilön kuin koko ryhmän suoritukseen. (Bell ym. 2006, 125.)

4.2 Juhlpalvelu Gourmande Oy:n johtaminen

Pyysin Juhlpalvelu Gourmande Oy:n yrittäjää pohtimaan, mitä juhlpalveluiden johtaminen on hänen mielestään. ”Juhlpalvelun johtaminen voi olla hyvinkin erityyppistä riippuen yrityksen koosta. Juhlpalvelu Gourmande Oy on pk-perheyritys. Johtaminen on siis hyvin erilaista kuin esimerkiksi Amica Juhlissa. Jos pitää valita kumpaa johtamista juhlpalvelut ovat, ihmisten vai asioiden, niin ehdottomasti ihmisten. Gourmandessa sanoisin, että mennään jossakin ihmiskeskeisen johtamisen ja antaa mennä-tyylin välissä. Spontaani, tilannekeskeinen johtaminen kuvaa myös mielestäni hyvin Gourmanden tyyliä. Henkilöstöresurssit ja osaaminen korostuvat sitä enemmän, mitä pienempi yritys on kyseessä. Jokaisen työntekijän panos näkyy kokolailla heti ilman viiveitä. Johtamiskeinoina ehdottomasti motivoiminen, laadun vaatiminen ja perehdytys ovat olleet toimivia ja saaneet aikaan iloisia ja motivoituneita työntekijöitä sekä tyytyväisiä asiakkaita.” (Karilainen 2009b.)

Juhlpalvelu Gourmandessa johtaminen keskittyy ruokatuotannon ja tilaisuuksissa työskentelevien extraajien johtamiseen ja ohjeistamiseen. Pienessä yrityksessä yrittäjä osallistuu itse pääsääntöisesti enemmän juhlpalvelun suunnittelun ja toteutuksen rutiinitöihin kuin johtamiseen.

4.3 Motivaatio johtamiskeinona

Juhlpalvelun johtamiseen haasteita tuo alalla useasti vaihtuvat työntekijät, sekä muuttuva työympäristö, tilaisuuksien erilaisten luonteiden ja juhlapaikkojen vaihtelevuuden sekä runsauden takia. (Koskinen 2006, 23.) Työmotivaation tärkeys korostuu työskennellessä kiireessä ja paineen alla. Motivaatio auttaa työntekijöitä jaksamaan, silloin kun heiltä vaaditaan nopeaa ja tarkkaa työskentelyä. Juhlpalvelu toimittaa asiakkaalleen ruokaa ja palvelua. Asiakaspalvelussa täytyy ottaa huomioon tilaisuuden luonne tarkoitus, esimerkiksi juhlistaa näyttävästi tuoretta avioparia tai saattaa vainaja arvokkaasti lepoon. Tavoitteena palvelun tasossa on ylittää asiakkaan odotukset.

Työmotivaation nostattaminen tukee hyvää johtamista. Työntekijöiden motivaation rakentamiseen ja ylläpitämiseen tarvitaan muutamia peruselementtejä. Johtajan täytyy opettaa perusasiat, kehittää tiimityöskentelyä, arvioida ja mukauttaa tilanteiden vaihtuessa sekä tukea ja motivoida. Työntekijöiden täytyy tietää miten, milloin ja mitä heidän kuuluu tehdä. Silloin epävarmuus katoaa ja työntekijän on helppo tehdä ja toimia yllättävissäkin

tilanteissa. (Bell ym. 2006, 125.) Yllättäviä tilanteita juhlapalvelu yrityksessä voivat aiheuttaa esimerkiksi työntekijän sairastuminen ja ympäristötekijät, kuten juhlatilojen puutteellinen varustus tai myöhästyminen sääolojen takia.

Motivaatio kertoo siitä, mihin asioihin suuntaamme mielenkiintomme ja energiamme, miten voimakkaasti ja kuinka pitkään. Työlle asetetut tavoitteet, työn haasteellisuus ja kehittymisen mahdollisuudet ovat keskeisiä motivaatioon vaikuttavia tekijöitä. Palaute tehdystä työstä sekä palkitseminen säätelevät myös motivaatiota. (Lipponen 2006.) Johtajan oma malli ja esimerkki toimivat omalta osaltaan myös motivaation ylläpitäjänä. Jos esimies toimii vastoin omia ohjeitaan ja neuvojaan on vaikea saada työntekijät toimimaan niiden mukaisesti. Kun työntekijä pitää työstään ja viihtyy työpaikassaan hän keskittyy tehtäviinsä sekä kehittää ja hioo taitojaan sekä osaamistaan jatkuvasti. (Bell ym. 2006, 125 - 126.)

Äkilliset muutokset työssä voivat johtaa tilanteisiin, joissa työtehtävien ja työroolien vaihtaminen tulee tarpeelliseksi. Johtajan täytyy pystyä näkemään ja toteuttamaan vaadittavat muutokset, kuitenkin niin, että työntekijän motivaatio työn suorittamista kohtaa ei laske. (Bell ym. 2006, 125.) Juhlapalvelu yrityksessä työroolien vaihtaminen voi koskea esimerkiksi vastuualueiden uudelleen jakamista.

5 Juhlapalveluiden johtaminen Nurmijärven Linjan 80-vuotisjuhlassa: käytännön toteutuksen raportointi

Opinnäytetyön tein yhteistyössä Juhlapalvelu Gourmande Oy:n ja Nurmijärven Linjan kanssa. Opinnäytetyössä toteutin juhlapalvelun suunnittelun ja johtamisen tilaisuudessa. Johdin ja olin vastuussa juhlapalvelun toiminnasta tilaisuudessa. Ennen tilaisuutta johtamisen tehtäviäni olivat juhlapalvelun tarjoamat ja toteuttamat työt tilaisuutta varten, kuten menu suunnittelu, somistuksen suunnittelu, somistaminen, työlistojen laatiminen, asiakastapaamiset, raaka-aineiden tilaus yms. Tehtäväni oli johtaa juhlapalvelua Nurmijärven Linjan 80-vuotisjuhlatilaisuudessa, joka järjestettiin noin kahdelle sadalle Korsisaari-yhtiöiden työntekijälle. Tilaisuuden jälkeen arvioin omaa toimintaani sekä opiskelijoiden osaamista.

5.1 Ennen juhlaa

Tilaisuuden suunnittelu alkoi ensimmäisestä tapaamisesta Korsisaari-yhtiöissä. Tapaamisessa keskusteltiin tilaisuuden aikataulusta, menu muutoksista, kalustuksesta ja juomien määrästä sekä laadusta. Juhlatilana Nurmijärven Linjan 80-vuotisjuhlassa toimii yrityksen oma linja-autohalli. Linja-autohalli valittiin juhlatilaksi seuraavista syistä; kustannukset tilavuokrauksesta jäivät pois ja tilaisuuden suuri vieras määrä mahtuu kyseiseen tilaan. Hallin somistaminen toi mielestäni haastetta työhön. Tapaamisessa keskusteltiin myös

lainakalusteista ja niiden määrästä. Tarvittavista kalusteista tehtiin laskelmat ja määrät ilmoitettiin asiakkaalle. Asiakasyritys hoitaisi lainakalusteiden tilaamisen. Tapaamisen jälkeen tarvittavat muutokset tehtiin uuteen tarjoukseen (Liite 1).

5.1.1 Menu

Ensimmäiseen tarjoukseen tehty menuehdotus sai muutamia muutosehdotuksia tapaamisessa. Tilaisuudessa tarjottava valkoviini haettaisiin Saksasta asiakkaan toimesta ja siksi asiakas halusi muuttaa menua viiniin ja sen alkuperään sopivaksi. Alkuperäisen menun nautan paisti vaihdettiin kokonaiseen savustettuun sikaan ja sen lisäkkeeksi päätettiin saksalainen perunasalaatti. Kokonaan kylmän menun tarjoaminen on omalla tavallaan riskialtis vaihtoehto perinteisen menun kohderyhmälle, joksi Korsisaari-yhtiöiden työntekijät segmentoin. Juhlan ruokailun suunnittelussa asiakkaiden kanssa päädyttiin ”yhden kattauksen” buffettiin. Valintaan vaikutti ruokailijoiden suuri määrä. Tällöin säästettiin lautas- ja ruokailuvälinekustannuksissa.

Lopullinen menu oli seuraavanlainen:

Graavilohitartaria ja tillicremeä

Tomaatti-vuohenjuustosalaattia ja marinoitua punasipulia

Viher-melonisalaattia ja vaalea balsamicoa

Savustettu sika ja dijonsinappi remouladea

Saksalaista perunasalaattia

Maalaisrouheleipää ja kurkkulevitettä

**

Valkosuklaa-mansikkakakkua

Kokonainen savustettu sika tilattiin ja haettiin Lihatukku Veijo Votkin Oy:stä. Kokonainen savustettu sika oli minulle jo aikaisemmin tutuksi tullut ruoka-aine. Olin tilannut vastaavan erääseen koulussa järjestämäämme projektiin ja kevään harjoittelun aikana olin leikannut pienemmän sian eräessä juhlapalvelun tilaisuudessa. Muut tarjoiltavat valmistettiin juhlapalvelun keittiössä Palojoella.

Työlistat ja raaka-ainetilaukset tein noin kaksi viikkoa ennen tilaisuutta. Kävin läpi menun raaka-aineet ja laskin niiden määrät ja tarpeen 220 hengelle. Sen jälkeen tein työlistat tilaisuutta edeltävälle viikolle. Mietin työjärjestyksen ja -listat niin, että työt jakaantuisivat mahdollisuuksien mukaan eri päiville. Kakkupohjat suunnittelin leivottavaksi alkuvuikosta ja täytön ja koristelun omaksi tehtäväkseni perjantaina. Tarjoiltavat, jotka eivät kärsi säilytyksestä ja käsittelystä oli mahdollista tehdä keskiviikkona ja torstaina, kuten

perunasalaatti ja vinaigrette sekä levitteet. Helpommin pilaantuvat tarjoiltavat kuten salaattit ja lohitartar tehtiin vasta perjantaina ja lauantaina. Gourmande on tunnettu itse tehdyistä ja tuoreista leivistä ja siksi maalaisrouheleivät paistettiin lauantaina. Tarjoiltavat laitettiin valmiiksi valkoiisiin tarjoiluastioihin, jotta ne erottuisivat juhlassa käytetystä tummasta buffetpöydän liinasta.

5.1.2 Somistus

Juhlapalveluille ominaista on panostaa ruoan laadun lisäksi niin ruoan esillepanoon kuin somistuksen näyttävyyteenkin. Linja-autohalli on suuri ja sen somistaminen pienellä budjetilla toi oman mielenkiintoisen lisänsä opinnäytetyöhön. Koska juhlalliset järjestettiin kesällä ja luonto on mielestäni silloin kauneimmillaan, halusin käyttää luonnosta saatavia somistuselementtejä. Somistuksen pääideana toimi ajatus siitä, että kesä tuotaisiin sisälle halliin. Kauniilla säällä tarkoituksena oli avata suuret hallin ovet ja kesäisen luonnon oli tarkoitus jatkaa hallin ovista myös halliin sisälle. Kesäistä luontoa kuvastamaan halliin tuotiin 15 kappaletta 2,5 metrisiä koivuja (Kuva 1), jotka pystytettiin hiekkasankoihin pylväiden ja ovien suihin. Somistuselementtien täytyy olla suuria, jotta ne erottuisivat ja näyttäsivät hyvältä suuressa hallissa. Pöydät liinoitettiin vaalean ja tumman sinisillä Dunin kertakäyttöisillä liinoilla. Tumman sinistä kansiliinaa vasten valkoiset tarjoiluastiat tulivat kauniisti esiin ja kuvastivat Suomen sinivalkoista suvea. Valkoista ja sinistä käytettiin myös serveteissä.

Buffetpöytien somistuksessa (Kuva 2) käytettiin myös suuria kimppeja sinisenliiloja lupiineja sekä korkeutta ja näyttävyyttä luotiin korkeilla pajutorneilla, joiden ympärille oli kiedottu mustikanvarvuista punottua köynnöstä. Pajutornit nostettiin buffetpöytien päälle ja sijoitettiin pöytien ulkoreunoihin. Lupiinit kerättiin tienpientareelta edellisena päivänä ja mustikanvarpuköynnöstä varten vietin mukavan päivän metsässä varpuja keräämässä sekä pihalla köynnöstä solmimassa. Somistukseen olin lisäksi käynyt sahaamassa koivun haloista pidikkeitä ruokien nimilapuille. Ne toivat oman pienen lisänsä maanläheiseen ja kesäiseen tunnelmaan.

Suunnitelmissa oli toteuttaa oikeassa mittakaavassa Korsisaari-yhtiöiden logossa olevat leijat halliin buffetpöydän taakse jäävälle valkoiselle seinälle, sekä pienempiä leijoja pystypöydiksi tuleviin tynnyreihin. Toisessa tapaamisessa kävimme läpi somistusta uudestaan. Korsisaari-yhtiöt olivat hankkimassa suurta banderollia buffetin takaiselle seinälle, jossa lukisi juhlavuoden kunniaksi "Yhtä matkaa 80-vuotta". Suunnittelemilleni leijoille tarvitsin uuden kiinnityspaikan. Leijoille löytyikin sopiva, parempi paikka, kun selvisi, että esiintymislavan taakse kiinnitettäisiin korkea musta kangas. Toisessa tapaamisessa mittasin linja-auton (Kuva 3) kyljestä oikeat mittasuhteet logossa olevista leijoista. Leijojen tekemiseen kului kokonainen työpäivä. Pienemmät leijat leikkasin kartonkipahvista, mutta kahden suurimman

leijan tekeminen oli tarkkuutta ja kärsivällisyyttä vaativaa, koska leikkasin leijat Dunin kertakäyttölinasta (Kuva 4). Somistuselementtien, leijat ja mustikanvarpukönnökset, tekeminen oli mukavaa, mutta hidasta. Leijalogoja tein myös marsipaanista koristeiksi juhlassa tarjottavaan valkosuklaa-mansikkakakkuun (Kuva 5 ja Kuva 6).

Perjantaina 12.6 hallin somistaminen ja buffetien rakentaminen aloitettiin seuraavan päivän juhlaa varten. Hallin lattia oli maalattu ja hiottu juhlaa varten. Lainakalusteesta oli vuokrattu kasa pöytiä ja tuoleja. Pöydät sommiteltiin buffetien kohdalle, sekä juomapöydiksi viineille ja alkujumille vieraiden vastaanottoaikan läheisyyteen. Pystypöydiksi tilaisuuteen oli hankittu viisitoista valkoista tynnyriä ja ne aseteltiin kolmen pöydän ryhmiksi ympäri hallia. Somistin tynnyrit kiinnittämällä niihin pienimpiä leijoja (Kuva 7). Perjantaina juhlien esivalmisteluihin kului aikaa noin 4 tuntia.

5.2 Juhlassa

Juhla alkoi lauantaina 13.6 klo 18.00. Juhlien valmistelut aloitettiin lauantaina hyvissä ajoin. Juhlal palvelu Gourmande tekee usein yhteistyötä Omnian aikuisopiston kanssa ja he ottavat usein yhteyttä opiskelijoiden näyttökokeiksi sopivista tilaisuuksista. Asiakkaat suhtautuvat usein myönteisesti opiskelijoiden käyttämiseen työvoimana tilaisuuksissaan, koska näyttökokeiden suorittajista ei aiheudu kustannuksia asiakkaalle. Nurmijärven Linjan 80-vuotisjuhlatilaisuus oli sopiva tilaisuus opiskelijoiden näyttökokeita varten ja kahdeksan opiskelijaa tulikin tekemään näyttökokeensa.

Opiskelijoille oli järjestetty linja-auto kyyditys Korsisaari-yhtiöiden puolesta. Opiskelijat saapuivat juhlapaikalle klo 15.00 ja toivotin heidät ystävällisesti tervetulleiksi sekä esittelin itseni ja kerroin ohjaavani heitä ja vastaavani juhlasta. Tilaisuudessa esimiesasemassa minun täytyi pystyä organisoimaan tehtävien töiden valmistuminen ja aikataulussa pysyminen. Siksi olin tehnyt aikataulun tarjoilusta sekä illan ohjelmasta (Liite 2) ja kiinnittänyt sen esille juhlapalvelun käytössä oleviin tiloihin. Siitä opiskelijat saattoivat seurata illan ohjelman etenemistä. Ennen opiskelijoiden saapumista olin listannut kaikki tekemättömät tehtävät ja työt, joten minun oli helppo jakaa uusia töitä edellisten valmistuttua. Tekemättömiin töihin kuuluivat lasinpidikkeiden kiinnittäminen lautasiin, serviettien taittelu, tuolien kasaaminen ja paikoittaminen, viini- ja kuohuviinilasien esille laittaminen, tynnyreiden liinoittaminen, ruokien nimikylttien esille laittaminen, ja vesikannujen täyttäminen. Lista helpotti omaa työtäni myös, koska minulla ei ole rutinoitunutta kokemusta kaikkien tarvittavien töiden tekemisestä. Opiskelijoita valvomaan ja arvioimaan tuli yksi Omnian opettajista. Hän osallistui omatoimisesti valmisteluihin ja töiden tekemiseen.

Juhlapaikan taustatilojen resurssit olivat erittäin hyvät. Buffetpöytien taakse jäi erillinen tila, jonne oli hankittu kolme jääkaappia ja lainakalusteen pöydistä saimme paljon laskutilaa. Buffetpöydät estivät myös vieraiden pääsyn juhlapalvelulle varattuun tilaan. Tilasta oli kulkuyhteys pesuhalliin, jonka kautta saimme kuljetettua tarjoiltavat sisään ja siivottua likaiset astiat takaisin autoon vieraita häiritsemättä. Olin erittäin tyytyväinen mahdollisuudesta pesuhallin käyttöön, koska rankka vesisade yllätti juhlijat loppuillasta, ja me saimme pesuhallin turvin pakata auton lähtövalmiiksi kuivissa sisätiloissa.

Ennen juhlan alkamista keräsin opiskelijat ja Gourmanden työntekijät yhteen palaveria varten ja kävin läpi illan kulun, sekä heidän pääasialliset vastualueensa. Jaoin työtehtävät ja painotin hymyilemisen sekä astioiden keräämisen tarvetta. Muistutin myös, että tyhmiä kysymyksiä ei ole olemassakaan ja, että "en tiedä" ei ole sopiva vastaus asiakkaalle. Sellaisessa tilanteessa pyydetään anteeksi pieni hetki ja selvitetään asia mahdollisimman nopeasti.

Juhlapalvelu Gourmandesta juhlaan tuli töihin itseni lisäksi Maija, Raisa, Antero ja Heini. Jaoin heille pääasialliset vastualueet juhlassa ja opiskelijat eri työtehtäviin vastuualueittain. Antero ystävällisesti lupautui vastaamaan sian leikkaamisesta ja häntä avustavan opiskelijan ohjaamisesta juhlan aikana. Sian leikkaaminen (Kuva 8) aloitettiin ennen vieraiden saapumista, neljän jälkeen, koska tarjoiltavien täytyi olla valmiina buffeteissa jo ennen ruokailun alkua. Sialle oli rakennettu kahden buffetpöydän väliin oma korotettu pöytä, jotta se erottuisi edukseen. 80-kiloisen sian leikkaaminen on aikaa vievää ja se pitää aloittaa hyvissä ajoin.

Heinille annoin vastuun viini- ja juomabuffetin sekä olut- ja siideriherän hoitamisesta, sekä hänen avukseen työllistin kaksi opiskelijaa. Raisa vastasi alkujuomista yhdessä kolmen opiskelijan kanssa. Alkujuomissa pohjien kaataminen on tarpeen aloittaa hyvissä ajoin ennen vieraiden saapumista, koska juomien jakaminen vieraille tapahtuu nopeassa sykkeessä ja vieraiden on pystyttävä liikkumaan eteenpäin ilman tukoksia aiheuttavaa odottelua. Suuren vierasmäärän saapuminen ja sisälle levittäytyminen kestää aina oman aikansa ja ensimmäiset vieraat ovat usein jo nauttineet saamansa juoman ennen vieraiden yhteistä tervetulo puhetta. Lasien täydentäminen oli myös tärkeää, jotta kaikilla olisi kilistettävää alkupuheen ja maljojen kohottamisen aikana. Alkujuomien tarjoilun ja kuohuviinilasien keräämisen jälkeen opiskelijat autoivat muissa tehtävissä.

Maijan vastuulle annoin buffetin ylläpitämisen ja kaksi opiskelijaa toimimaan Maijan ohjeiden mukaisesti. Buffetin vastuun antaminen Maijalle oli minulle luontainen valinta hänen uskomattoman järjestelykykynsä ansiosta. Jotta näyttökokeen suorittaminen ei olisi käynyt opiskelijoille yksitoikkoiseksi, vaihdoin heidän työtehtäviään juhlan aikana. Ne opiskelijat,

jotka olivat vastanneet juomista, tulivat ruoan jälkeen laittamaan buffeteja valmiiksi kakulle ja kahville ja toisin päin. Itselleni nimesin päätyöksi astioiden keräämisen. En osoittanut ketään keräämään pelkästään astioita vaan painotin, että se on sellainen työ, joka kuuluu kaikille ja kaikki vuorollaan sekä ehtiessään keräisivät likaisia astioita kulkiessaan ja hakiessaan jotain. Opiskelijat osasivat toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Astiat eivät ehtineet kasautua ympäri hallia, vaan niitä kerättiin tehokkaasti ja huomaamattomasti.

Juhlan aikana tarkistin ja varmistin eri työpisteiden toimintaa ja autoin aina tarvittaessa. Omalla käytökselläni näytin mallia ja esimerkkiä ammattitaitoisesta asiakaspalvelijasta; olemalla hymyilevä, ystävällinen ja iloinen. Myönteinen palaute tehdystä työstä ja tukeminen kesken raskaan illan on oman kokemukseni mukaan erittäin tärkeä tekijä hyvän mielialan ja jaksaminen ylläpitäjänä. Opiskelijoiden osaamisen havainnointi oli tärkeää, koska tilaisuuden jälkeen heidän suorituksensa arvioitiin.

5.3 Juhlan jälkeen

5.3.1 Palaute: Toimeksiantajan arviointi

”Paula osoitti jo heti lopputyön aiheen ratkettua suurta innostusta ja mielenkiintoa tähän vaativaan tehtävään; Korsisaari-yhtiöiden, Nurmijärven Linjan vuosijuhlaan. Kyseessä on pitkän linjan, erittäin tärkeä asiakas Juhlapalvelu Gourmandelle. Paula tiedosti tämän alusta saakka hyvin ja toimi itsenäisesti suunnittelun edetessä vaihe vaiheelta, mutta kuitenkin konsultoiden minua kaikissa tärkeissä ratkaisuissa.

Jälkeenpäin on helppo todeta, että luottamukseni Paulan kykyihin kantaa päävastuu tämän juhlan suunnittelusta ja toteutuksesta oli sen arvoista. Myös asiakkaan edustaja/tilaaja Antti Korsisaari oli erittäin tyytyväinen ja kehui nimenomaan Paulaa mm. hänen kyvyistään organisoida ja kommunikoida. Visuaalinen lopputulos miellytti myös asiakasta ja he arvostivat tässä Paulan henkilökohtaista panosta somisteiden suunnittelussa ja valmistamisessa.

Juhlissa syntyy aina yllättäviä tilanteita ja niiden ennakoiminen on taito jota kannattaa meistä jokaisen opetella. Nurmijärven Linjan 80-vuotisjuhlassa tällainen oli mm. astioiden yllättävä loppuminen (vieraat vaihtoivat lautasta ja aterimia yhdestä kattauksesta huolimatta). Tässä kohtaa ehkäpä astioiden tiskaus olisi voitu aloittaa hiukan aikaisemmin. Juhlista vastaavan, eli tässä tapauksessa Paulan, haastava tehtävä on olla mahdollisimman monessa paikassa yhtä aikaa. Tällä kertaa vielä juhlatila, valtava bussihalli, teki tästä lähes mahdottoman tehtävän. On kuitenkin todettava, että asiakas ei tällaista pientä kauneusvirhettä juhlan kulussa edes omatoimisesti huomannut eli kyseessä on todellakin pienen pieni yksityiskohta muuten loistavasti sujuneessa kokonaisuudessa.” (Karilainen 2009c)

5.3.2 Oma arviointi

Juhla onnistui mielestäni erittäin hyvin, erityisesti juhlapalvelun osalta. Buffetpöytien, niin ruoka kuin juoma, hoitaminen ja täydentäminen tehtiin saumattomasti. Gourmanden työntekijät olivat kaikki vakituisia extratyöntekijöitä ja heidän työskentelynsä suurissa tilaisuuksissa sekä toistensa kanssa oli tuttua ja vaivatonta. Opiskelijoiden toimintaan ja työskentelyyn olin myös erittäin tyytyväinen. He vastaanottivat ohjeet tarkasti ja toimivat annettujen ohjeiden mukaisesti.

Oman esimiestoiminnan arviointi on oman ammattitaidon kehittämiseksi tärkeää. Olen todella tyytyväinen omaan toimintaani ja työskentelyyni tilaisuuden esimiehenä. Jotkin esimiestehtävät koin vaikeammiksi, esimerkiksi töiden delegoimisen toisille, kun omasta mielestäni tietäisin aina parhaiten, miten asiat tulisi hoitaa ja tehdä. Käytännön osaamiseni on lisääntynyt ja kokonaisuuden hahmottamiskyky on kehittynyt juhlan suunnittelun ja toteuttamisen aikana. Onnistuin juhlan johtamisessa mielestäni erittäin hyvin.

Hyvä johtaja osaa hyödyntää käytössään olevia resursseja. Astiavuokraus tapahtui sellaisen yrityksen kautta, jonka kanssa on ollut paljon yhteistyötä ja yrityksen toimintatavat ovat luotettavat. Henkilöstöresursseja hyödynsin jakamalla vastuualueet Gourmanden työntekijöiden kesken niin, että heidän osaamisalueensa olivat parhaiten käytössä ja he eivät tarvinneet perehdyttämistä työtehtäviin.

Harjoittelu Gourmandessa on antanut paljon valmiuksia ja sieltä saamani luottamus loi myös lisää uskoa itseen sekä luottamusta myös omiin kykyihin ja osaamiseen. Vastuun jakaminen työntekijöille lisää heidän motivaatiotaan tehdä työnsä hyvin ja olla annetun vastuun ja luottamuksen arvoisia. Tämän olen myös huomannut omassa työskentelyssäni. Aion käyttää tulevaisuudessa motivaation keinoja tulosten saavuttamiseksi omassa esimiesasemassani.

5.3.3 Kehittämiskohdat

Astiat tilattiin astiavuokrausyrityksestä, koska juhlapalvelulla ei ole omasta takaa niin suurta astiastoa. Astioita varattiin juhlaan reilusti vierasmäärään nähden, mutta silti astioiden riittävyys oli illan ongelmallinen asia. Viinilaseja oli varattu aina lasi vierasta kohden ja varalle muutamia kymmeniä. Ruokailun aikana useat vieraat antoivat lasinsa opiskelijoiden pois kerättäväksi ja hakivat hetken kuluttua uuden lasin käyttöönsä. Opiskelijoiden ohjeistaminen viinilasien korjaamisesta pois vasta juhlan myöhemmässä vaiheessa ja vieraiden kannustamisesta käyttämään samaa viinilasia illan aikana olisi ollut kohdallaan. Ruokailun jälkeen minulle ilmoitettiin viinilasien hupenevasta tilasta ja ongelman ratkaisemiseksi oli

kaksi vaihtoehtoa; ensimmäinen oli pestä viinilaseja hallin työntekijöiden taukotilassa ja toinen vaihtoehto oli hakea Gourmanden astiastosta täydennystä. Valitsin ongelman ratkaisuksi molempien vaihtoehtojen toteuttamisen. Raisa oli menossa Gourmandeen hakemaan kakkuja joka tapauksessa, joten viinilaseja saatiin sieltä lisää, ja akuuttiin viinilasien puutteeseen pestiin joitakin viinilaseja. Myös lautaset ja aterimet olivat loppua kesken vieraiden ottaessa puhtaat hakiessaan lisää ruokaa. Lautasia ja aterimia jouduttiin myös pesemään. Viinilasien ja muidenkin astioiden peseminen erilaisissa tilaisuuksissa on tullut tutuksi, joten tilanteeseen osattiin sopeutua ja toimia sen vaatimalla tavalla.

Opiskelijoiden käyttäminen suurissa tilaisuuksissa osana työvoimaa voi olla ongelmallista. Mahdollisten ongelmien tiedostaminen ja niihin varautuminen on tärkeä osa ammattitaitoista suunnittelua. Näyttökoettaan suorittava opiskelija on vahvuudeltaan ½ tarjoilija, laskettaessa tarvittavia työntekijä määriä. Vieraan työvoiman käyttö voi olla riskialtista esimerkiksi seuraavista syistä; he voivat perua työvuoronsa viime hetkillä ja heidän ammattitaidostaan ei aina ole takeita. Näihin riskeihin oli varauduttu siten, että Gourmanden työntekijät olivat erittäin luotettavia, tehokkaita ja ammattitaitoisia, jotka suuremman paineen ja kiireen alla kykenisivät toimimaan eri työtehtävissä. Jos tilanne olisi vaatinut poistamaan opiskelijoita tarjoilutehtävistä, tai heitä ei olisi ollut tarpeeksi, olisi se vaatinut oman tarjoilupanokseni kasvattamista ohjaamisen sijasta.

6 Pohdinta

Käytännön ihmisenä toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen oli luontevaa. Tilaisuuden somistuksen suunnittelu oli haasteellista ja sain toteuttaa omia ideoitani ja käyttää luovuuttani. Tilaisuuden toteuttaminen oli palkitsevaa, koska työnsä tuloksen näki ja se oli melkein käsin kosketeltavaa. Mielihyvää tuotti vieraiden kuin asiakkaidenkin henkilökohtaiset kiitokset hyvästä ruoasta ja palvelusta sekä juhlapalveluiden toimivasta johtamisesta.

Opinnäytetyön kirjoittaminen on onnistunut mielestäni vaihtelevasti. Teoriaosuuden koostaminen kattavaksi kokonaisuudeksi on ollut hankalaa. Opinnäytetyön tekeminen toteuttamalla ensin käytännön osuus ja kirjoittamalla teoria vasta sen jälkeen on ollut oma haasteensa. Uskon, että kirjoittamisen jäsentäminen olisi ollut helpompaa, jos olisin tutustunut teoriaan ennen opinnäytetyötilaisuuden toteuttamista. Olisin kiinnittänyt enemmän huomiota toimintatutkimuksen menetelmiin tilaisuuden suunnittelussa. Teorian viitekehys on kuitenkin pysynyt samana läpi koko opinnäytetyön työstämisen ajan.

Toimintatutkimuksen sisällyttäminen teoriaan ja linkittäminen opinnäytetyöhön on ollut minulle haastavaa. Toimintatutkimus oli minulle uusi menetelmä ja sen tarkoituksen sisäistäminen kesti jonkin aikaa. Opinnäytetyön kehittyessä ja tutustuessani tarkemmin

toimintatutkimukseen olen huomannut ja osannut sovittaa opinnäytetyötäni toimintatutkimuksen malliin.

Toimintatutkimuksen pyrkimys kehittää käytännön osaamista ja asiantuntemusta toteutuu mielestäni tässä opinnäytetyössä. Omilla työ- ja toimintatavoillani muutin juhlapalveluyrityksen käytänteitä. Erilaiset ihmiset toimivat ja tekevät asioita eri tavoin. Uusien asioiden oppiminen on osa tutkimusta, näin osaaminen ja asiantuntemus lisääntyy. Tehdessäni töitä, vastuukeikkoja ja ruoanvalmistusta, käytän hyödykseni jo aikaisemmin oppimaani ja uudessa tilanteessa mukautan vanhaa tietoa tai opin kokonaan uutta.

Oman toiminnan ja osaamisen kehittyminen on ollut selkeää ja huomattavaa. Esimiestaitoni ovat lisääntyneet ja itsevarmuus kasvanut. Nämä näkyvät työskennellessäni uusien haasteiden ja ihmisten parissa. Delegointi on tuottanut ongelmia aikaisemmissa esimiestöissä; olen ottanut itselleni erilaisia työtehtäviä ja se on vaikeuttanut muiden tehtävien suorittamisen seuraamista. Juhlapalvelutilaisuuksissa kokonaisuuksien hahmottaminen, tilanteisiin reagoiminen ja päätösten tekeminen on parantunut sekä suorituspaineet vastuutyössä ovat helpottaneet.

Toimintatutkimuksen menetelmiin kuuluu uusien vaihtoehtojen ja ongelmien ratkaisujen kehittäminen. Tilaisuudessa ongelmaksi muodostui puhtaiden astioiden riittävyys. Lautasia, aseita ja viinilaseja, oli kyllä varattu vierasmäärään nähden reilusti, mutta astiatilasta tehdessä ei varauduttu siihen, että vieraat ottaisivat uudet ja puhtaat astiat hakiessaan lisää ruokaa tai juomaa. Ratkaisuksi joitakin astioita ja viinilaseja pestiin henkilökunnan taukotilassa, sekä lisää viinilaseja tuotiin juhlapalvelusta samalla, kun haettiin juhlan kakut. Tehokkaan johtamisen yksi tunnusmerkeistä on päättäväisyys. Kyky tehdä nopeita ja hyviä päätöksiä ongelman ratkaisu tilanteissa antaa varman ja ammattitaitoisen kuvan esimiehestä. Se lisää myös johtajan aseman uskottavuutta ja työntekijöiden arvostusta.

Yhteistyön luominen ja sen kehittäminen ovat osa toimintatutkimusta sekä johtamisen haasteita. Yhteistoimintaa täytyy myös johtaa ja esimiehen täytyy esimerkiksi motivoinnin kautta saada työntekijät toimimaan saumattomasti keskenään. Se on välttämätöntä suuren tilaisuuden onnistumisen kannalta. Yhteistyön sujuvuus heijastuu tilaisuuden toteuttamiseen ja sitä kautta palveluiden kysyntään ja yrityksen tulokseen. Yhteistyössä toisten työntekijöiden kanssa toimiminen kuuluu mielestäni myös ammattiosaamiseen.

Pohtiessani ammatillista osaamistani ennen opinnäytetyön aloittamista ja nyt, on siinä tapahtunut selvä muutos. Opin koko ajan uutta ja sain soveltaa jo aikaisemmin oppimiani asioita. Opinnäytetyön käytännön toteuttaminen ja teorian kirjoittaminen on lisännyt ammattitaitoani ravitsemispalveluiden johtamisen näkökulmasta. Oman työskentelyn

arviointi, reflektiivinen ajattelu ja motivaation tärkeys työssä ovat korostuneet opinnäytetyötä tehdessäni ja koen niiden olevan avaimia hyvään johtamiseen. Arvioidessaan omaa työskentelyä täytyy pystyä katsomaan itseään ja toimintaansa ulkopuolelta. Esimiehenä on tärkeää kyetä katsomaan johtajuutta myös työntekijän näkökulmasta. Omassa työskentelyssäni olen huomannut esimiehen motivoinnin kannustaneen minua parempiin tuloksiin. Motivaationi lisääntyy työn ollessa haasteellista, kokiessani esimiehen arvostusta työntekijänä.

Opinnäytetyöni aihe oli minulle oikeanlainen valinta. Suunnittelu ja käytännön työt tilaisuuden toteuttamiseksi ovat olleet minulle henkilökohtaisesti arvokkaita kokemuksia. Teoriaosuuden kirjoittamiseen olen myös tyytyväinen siltä osin, että se on nyt tehty ja saatu päätökseen. Opinnäytetyö on vahvistanut tulevia työelämän valintojeni kallistumista käytännön esimiestehtäviin.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Bell, C. & Zemke, R. 2006. Huippupalvelun johtaminen. Helsinki: Mynäprint.

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct.

Heikkinen, H. 2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon, toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Dark Oy/Kansanvalistusseura, 16-38.

Heikkinen, H. 2001. Toimintatutkimus- toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. Toim. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino oy, 170-185.

Heikkinen, H. & Jyrkämä, J. 1999. Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen, H., Huttunen, R. & Moilanen, P. Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WSOY. Atena kustannus, 25-62.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Kiilakoski, T. 2006. Toimintatutkimusprosessina. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon, toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Dark/Kansanvalistusseura, 78-93.

Isoaho, M. 2007. Rohkea johtaja. Hyödynnä kritiikit ja villit ideat. Porvoo: WSOY.

Karlöf, B. 1999. Johtamisen käsitteet ja mallit. WSOY: Porvoo

Korsisaari, E. 2009. Yhtä matkaa. Korsisaari-yhtiöiden 80-vuotishistoria. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Koskinen, K. 2006. Johda yrityksesi osaamista -näkökulmia pk-yrityksille. Vantaa: Dark.

Kuula A. 2000. Toimintatutkimus. Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.

Manninen J. 1997. Juhla- ja edustustarjoilu. Keuruu: Otava.

Määttä S., Nuutila J. & Saranpää T. 2008. Juhlal palvelu, suunnittele ja toteuta. Porvoo: WSOY.

Suojanen U. 1998. Toimintatutkimus ammatillisen kehittymisen välineenä. Teoksessa E.

Vallo H. 2008. Tapahtuma on tilaisuus: tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Helsinki: Tietosanoma.

Viitala R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi

Internet-lähteet

Juhlal palvelu Gourmande Oy. 2009. Viitattu 27.6.2009. <http://www.gourmande.fi>

Korsisaari-yhtiöt. 2009. Viitattu 27.6.2009. <http://www.korsisaari.fi>

Lipponen, M. 2006. Työasenteet ja työmotivaatio. Viitattu 6.11.2009

<http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Ika+ja+tyo/Yksilo/Tyoasenteet+ja+tyomotivaatio/>

Julkaisemattomat lähteet

Keränen, K. 2008. Edustustilaisuudet -kurssi. Opetustilaisuus.

Karilainen, R. 2009a. Harjoittelu 2, Juhlal palvelu Gourmande Oy.

Karilainen, R. 2009b. Yrittäjän haastattelu. 9.11.2009 Juhlal palvelu Gourmande Oy. Nurmijärvi.

Karilainen, R. 2009c. Henkilökohtainen tiedonanto 16.11.2009 Juhlal palvelu Gourmande Oy. Nurmijärvi.

Ranta, T. 2009. Palvelutuotannon johtaminen 2 -kurssi. Luento 24.9.2009. Laurea Leppävaara.

Kuvat



Kuva 1. Koivut hiekkasangoissa ja buffetin liinoitus aloitettu



Kuva 2. Buffetpöydän somistus



Kuva 3. Linja-auto ja leija logo



Kuva 4. Leijoja askartelemassa



Kuva 5. Marsipaanileijat



Kuva 6. Valkosuklaa-mansikkakakku



Kuva 7. Leijat pystypöydissä



Kuva 8. Savustetun sian leikkaus käynnissä

Liitteet



1

Antti Korsisaari

TARJOUS

13.3.2009

Nummijärven linja 80 vuotta

Aika 13.6.2009

Paikka Yrityksen tilat

Vierasmäärä noin 200-400 hlö (vahvistetaan 29.5.2009 mennessä)

Tarjous MENU hinta 21,40 / hlö

Graaviohikartat & tillikreme

Tomaatti-vuohenjuustosalaatti & marinoitua punasipulia

Vihreä-melonisalaatti & vaalea balsamico

Savustettu possu (kookki leikkaa juhlan aikana) & djionsinappi remoulade

Saksalainen perunasalaatti

Maalisrouheleipä & kurkkudevite

Valkosukkaa-mansikkakakku

(logolla)

Juomat:

Kuhuvini / pommac tms.

Valkoviini / punaviini

Olut

Vesi / kivennäisvesi / kotikalja / mehu

Kahvi / tee

Avec

Säidet (loppuiltaan)

The logo for GOURMANDE features the word "GOURMANDE" in a bold, sans-serif font. To the right of the text is a large, stylized, grey graphic element consisting of several overlapping, curved lines that resemble a swirl or a ribbon.

Puh.(09) 250 5702, fax (09) 878 8890
 gourmande@gourmande.inet.fi
 www.gourmande.fi

Lehmojantie 1, 01940 Palojoensuu
 Y-0862268-0 Nummijärvi
 Nordea Klaukkala 129930-103129



Menu-hinta sisältää ruokien lisäksi kaikki tarvittavat astiat, kattaustarvikkeet ja somistustarvikkeita.

Vainistamme kaikki lakkooissa sisältävät tuotteet vähälakkooisina sekä otamme tarvittaessa huomioon myös muut erikoisruokavaliot.

Asiakas hankkii alkoholijuomat. Gourmande hoitaa virvoitusjuomat ja veloittaa menekin mukaan.

Kattaus / tarjottu klo 7.00-24.00 25,- EUR/ hl/ tarjottija ja klo 24.00-7.00 sekä sunnuntaisin / pyhäinä 40,- EUR/ hl/ tarjottija.

**Kangaslinat 5,- EUR/ kpl / 140*200cm (saatavana pääasiassa valkoisena).
Kulukangaslinat aik. 50,- EUR / rulla 25m (saatavana eri väreinä).**

Juhlan jälkeinen kuljetus 41,- EUR. (esim. ilkaisten astioiden & pöytälinjojen noudot)

Hintoihin lisätään arvonlisävero 22%.

Maksuehdot 5 päivää tilaisuuden ajankohdasta

Tilaisuuden kustannusarvion ylläessä 3000,- EUR laskutamme 30% laskun arvioidusta loppusummasta 10 päivää ennen tilaisuutta.

**"Ei voi elää hyvin,
rakastaa hyvin tai nukkua hyvin
ellei ole syönyt hyvin"
Virginia Woolf**

Ystävällisin terveisin

Raisa Karilainen



Puh.(09) 250 5702, fax (09) 878 8890
gourmande@gourmande.inet.fi
www.gourmande.fi

Lehmojantie 1, 01940 Palojoensuu
Y-0862268-0 Nurmijärvi
Nordea Klaukkala 129930-103129

Nurmijärven Linja 80-vee
Juhla ja tarjoilu aikataulu

13.00			Paula ja Raisa paikalla
13.30			
14.00			
14.30			
15.00			Opiskelijat tulee
15.30			Vastuut;
16.00		Sian leikkaaminen aloitetaan	Paula: kaikki
16.30			Raisa: alkujuomat
17.00		Kuohuviini pohjien kaataminen	Heini: juomat (viini + bisse)
17.30		buffat valmiit!! Briiffi ja käskynjako	Antero: sika
18.00	Juhlat alkaa, vieraat saapuu	Alkumaljat tarjotaan	Maija: buffa
18.30	Puhe	alkumaljojen täydennystä	HUOM!!! BLOKKAAMINEN KUULUU KAIKILLE!!
19.00	Ansiomerkit	Ruokailu alkaa, Viini/juomabuffa aukee	
19.30			
20.00			
20.30	Puhe		
21.00		Kahvi ja kakku, olut/siiderihanat auki	
21.30	Humppaveikot esiintyy		
22.00			
22.30	Elvis esiintyy		Opiskelijat bussikytyi
23.00			
23.30			
24.00	Bileet loppuu	Loppu siivous	

Liite 2. Juhla- ja tarjoiluaikataulu