



Liikkuvan Festivaaliravintolan Manuaali Case: Ravintola X

Herlevi, Noora & Lehtonen, Nelly

2019, Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Liikkuvan Festivaaliravintolan Manuaali
Case: Ravintola X

Herlevi, Noora & Lehtonen, Nelly
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2019

Herlevi, Noora & Lehtonen, Nelly

Liikkuvan Festivaaliravintolan Manuaali Case: Ravintola X

Vuosi 2019,

Sivumäärä 47

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda manuaali, jonka avuin toimeksiantajaravintola voi osallistua yleisötapahtumiin omalla toimipisteellä. Manuaalilla tarkoitetaan ohjeistavaa käsikirjaa. Keskeisenä kysymyksenä voidaan pitää sitä, mitä asioita ravintolan tulee huomioida perustaessaan liikuteltavaa elintarvikehuoneistoa. Tuotos käsittelee aihetta ravintolan näkökulmasta ja sen konkreettisenä tavoitteena on helpottaa käytännön järjestelyitä sekä kokonaisuuden hahmottamista. Toimeksiantaja esiintyy opinnäytetyössä nimettömänä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on esittää toimeksiantajalle valmiit keskeiset haasteet ja ongelmat, joita liikkuvan elintarvikehuoneiston perustaminen asettaa. Työn keskeisiä teorioita ovat ravintola-alue, tarjoama, henkilöstö, budjetointi, yleisötapahtuma sekä laki ja säädökset. Opinnäytetyön teoriaviitekehys perustuu teoriaohjaavalle sisällönanalyysille, sisällönanalyysin yläluokkien antamille teemoille sekä palvelumuotoilulle. Palvelumuotoilun ja teoriaohjaavan sisällönanalyysin teorioihin syvennyttiin työn alkuvaiheessa syksyllä 2018. Asiantuntijahaastattelut järjestettiin teemahaastatteluina joulukuussa 2018 sekä tammikuussa 2019. Yhteensä haastatteluja järjestettiin kaksi.

Ravintola X:n keskeisin ruokatuote on haastava. Kyseessä on käsityönä valmistettava, laadukas ja ympäristölleen herkkä ruokatuote. Isoihin tapahtumiin osallistuessa tulee esivalmistelut, valmiiden tuotteiden kuljetus ja säilytys suunnitella huolellisesti. Ravintolan alue on myös keskeisessä roolissa. Konkreettisia tavoitteita asettaessa ravintolan tulee arvioida tarkasti osallistumisen tarkoitus. Ravintolan näkökulmasta on pohdittava, haetaanko osallistumisella markkinointia vai taloudellista hyötyä.

Opinnäytetyön tulosten perusteella isoihin yleisötapahtumiin osallistumista ei pidetä Ravintola X:n toimesta mahdollisena. Manuaalia laatiessa saavutettiin ymmärrys siitä, kuinka haastavasta prosessista kyseisen ruokatuotteen kanssa on kysymys. Mikäli toteutuksen suunnittelu on huolellista, on tapahtumassa tavoiteltu onnistuminen mahdollinen.

Herlevi, Noora & Lehtonen, Nelly

Manual for a Mobile Festival Restaurant

Year 2019,

Pages 47

The purpose of this thesis is to create a manual for a restaurant. The manual will be used while relocating the business of the commissioner restaurant to a festival environment. The manual is to be a guide-book. The main research question answered in this thesis is: what the restaurant needs to observe while relocating the restaurant in to a new business environment. This thesis processes the subject from the restaurant's point of view and the objective is to make the process easier. In this thesis, the commissioner is anonymous and it is called Restaurant X.

The thesis strives to collect challenges and problems related to the mobile festival restaurant. The theoretical section focuses on the subjects of restaurant area, product, employees and budget, festival event and law. Service design is the main method. First, during the autumn of 2018 the authors studied information of experience. Theme interviews were carried out during the winter of 2018 to 2019. Together there were two different interviews with the same themes.

While the thesis proceeded the main product of Restaurant X turned out to be a challenging one. It is a hand made quality product, which is vulnerable and easily affected by the environment. Participating in large festivals there is a need to organize preparing, transporting and preservation carefully. The area of the restaurant will also have a central role. While considering the final outcome, Restaurant X carefully estimates how it wants to proceed with this project. The restaurant's point of view needs to be reconsidered, as to whether it is going to concentrate on marketing or whether it is willing to make profit.

Based on results of this thesis, it is not impossible to take part in festivals as Restaurant X. While composing the Manual of Mobile Festival Restaurant, the authors came to an understanding of how challenging the whole process is with this certain food product. There is a possibility for success if designing and planning are made carefully in the first place.

Keywords: Event, food event, manual, restaurant

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Ravintola-ala	7
3	Ruokapalveluksi tapahtumassa.....	7
3.1	Tapahtuma ja järjestäminen.....	7
3.2	Ruokapalvelu tapahtumassa.....	9
3.3	Elintarvikelaki ja -säädökset	11
4	Opinnäytetyöprojekti palvelumuotoilun keinoin	12
4.1	Palvelumuotoilu ja palvelumuotoilun prosessi.....	13
4.2	Määrittely ja ymmärtäminen.....	14
4.2.1	Haastattelut	15
4.2.2	Sisällönanalyysi	16
4.2.3	Sisällönanalyysin tulokset.....	18
4.2.4	Yleisötapahtuma	18
4.2.5	Ravintola-alue	19
4.2.6	Tarjooma	22
4.2.7	Laki ja säädökset.....	24
4.2.8	Henkilökunta.....	25
4.2.9	Budjetointi	27
4.3	Konseptointi ja toteutus.....	28
4.3.1	Festivaaliravintolan manuaali	29
4.3.2	Vahvuuksien ja heikkouksien arviointi SWOT -analyysin keinoin.....	29
5	Johtopäätökset.....	31

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön toimeksiantona on liikkuvan elintarvikehuoneiston perustamisen manuaali ravintolalle. Manuaalilla tavoitellaan kattavaa ohjekirjasta jo olemassa olevalle ravintola-toiminnalle. Työn tuotoksena toteutettu manuaali käsittelee toimeksiannon antaneen ravintolan toiminnan siirtämistä väliaikaisesti suuriin yleisötapauksiin. Toimeksiantaja voi perustaa manuaalia mukailen liikkuvan elintarvikehuoneiston Suomessa. Tässä opinnäytetyössä työn toimeksiantaja esiintyy nimellä Ravintola X. Tuotos toimitetaan suoraan toimeksiantajalle sähköisenä versiona, täten tuotoksen muokkaaminen ajankohtaiseksi on myöhemmin mahdollista.

Opinnäytetyön keskeisiä tavoitteita ovat selkeän ja informatiivisen manuaalin tuotto. Tarkoituksena on luoda käsikirja keskeisiin haasteisiin ja kehittää selkeitä ohjeita toiminnalle uutta liikkuvaa elintarvikehuoneistoa perustaessa. Manuaalissa aihetta käsitellään ravintolan näkökulmasta ja toimivuutta pohjataan asiakaslähtöiseen toimintaan.

Työelämäneustaja on antanut toimeksiannon elokuussa 2018. Toimeksianto antoi opiskelijoille vapaat kädet ja mahdollisti luovan toteutuksen lopulliselle työlle. Saavuttaakseen mahdollisimman toimiva kokonaisuuden käytännön näkökulmasta, oli löydettävä ammattilaisia. Kohdeyrityksen puolesta pystyttiin hyödyntämään kokeneiden työntekijöiden osaamista ja näkökulmia.

Käytännön osaamisen ja toimivien ratkaisujen löytämiseksi järjestettiin haastatteluita. Haastattelut mukailivat teemahaastattelun rakennetta ja yhteisiä teemoja olivat tapahtuman osa-alueet ajallisesti: ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana ja tapahtuman jälkeen. Jokainen haastateltava sai kertoa kokemuksistaan, haasteista sekä omista oivalluksistaan vapaasti. Haastattelutilanteet sujuivat vuorovaikutuksellisen keskustelun muodossa. Kaikki haastattelut nauhoitettiin. Haastatteluista saatu tutkimusaineisto litteroitiin kokonaisuutena. Litteroidusta aineistosta luotiin pelkistettyjä ilmauksia ja näistä luotiin alaluokkia, sekä alaluokkien yläluokkia. Yläluokat toimivat manuaalissa keskeisinä teemoina, joiden alle on koottu mahdollisimman paljon informaatiota ja huomiota vaativia asioita. Manuaaliin on sisällytetty myös suoria hyperlinkkejä asiantuntijoiden, kuten ruokaviraston ja Maran internetsivuille. Jokainen keskeisistä teemoista on myös esitelty opinnäytetyössä omana osa-alueenaan.

2 Ravintola-ala

Matkailu ja ravintolapalvelut ovat Suomessa suurimpia kasvualoja, sillä ne tarjoavat monialaisia, kiehtovia ja kansainvälisiä tehtäviä ympäri Suomen. Alan työpaikoilla työskennellessä on tulevaisuus ja työllistyminen turvattua, sillä näitä alan työtehtäviä ei voi muuttaa pois Suomesta. (MaRa 2018a.) Suomessa työskentelee ruoan ja raaka-aineiden parissa noin 27 600 ihmistä ja ravintolaympäristössä noin 68 000. Alalle koulutaudutaan Suomessa monia polkuja pitkin, esimerkiksi ammattikouluista sekä oppisopimuksella valmistuu alalle kokkeja, tarjoilijoita ja leipurikondiittoreita, ammattikorkeakouluista ja yliopistoista valmistuu ammattilaisia esimiestason työtehtäviin ravintola-alalle. (Ruokatieto 2018.)

Matkailu- ja ravintolapalveluiden yritysten myynti kasvoi vuoden 2018 tammi-syyskuun aikana 2,3 prosenttia, mutta viimeisen kymmenen vuoden ajan jatkuneen huonon kannattavuuden on todettu olevan alan yritysten ongelma. Näin ollen yritykset ovat tehneet keskiarvoisesti noin 1-3 prosenttia voittoa liikevaihdosta. (MaRa 2018a.) Vuodelle 2019 ja 2020 ennustettiin, että Suomen talous kasvaa hiukan hitaammin verrattuna edeltävään vuoteen, vaikka Suomen talouskasvua ylläpitääkin hyvä vientikysyntä. Suomeen tulevat ulkomaiset turistit tuovat lisää ostovoimaa matkailu- ja ravintola-alan yrityksille. On todettu, että kuluttajat suosivat ulkona syömistä ja sen on huomattu lisääntyneen, mutta ongelmia on myös ravintola-alalla. Näitä ongelmia on esimerkiksi tukkuhintojen nousu, mikä vaikuttaa radikaalisti myös ravintolan kannattavuuteen. Yhtenä isona ongelmana mainitaan, ettei ravintola-alalla ole tarpeeksi ammattitaitoista työvoimaa, mikä osittain estää ravintolan myynnin kasvamisen. (MaRa 2018a.)

3 Ruokapalveluksi tapahtumassa

Ruokapalvelun manuaali tapahtumassa käsittelee opinnäytetyön teoriaviitekehyksen osa-alueita. Ravintola X käyttää ruokatuotteissaan herkkiä raaka-aineita: kalaa ja mereneläviä. Tämä ohjaa teoriaviitekehystä elintarvikehygienian ja -lain mukaisesti ja näiden lisäksi käsitellään myös itse ruokatapahtumaa sekä sen järjestämiseen osallistumista.

3.1 Tapahtuma ja järjestäminen

Tapahtumaa järjestettäessä on ensimmäiseksi kiinnitettävä huomiota kolmeen tärkeään kysymykseen: Miksi tapahtuma järjestetään? Kenelle tapahtuma järjestetään? ja Mitä järjestetään? Jotta tapahtuman tavoite ja viesti, jonka yritys antaa tapahtumaan osallistujalle tavoitetaan, on hyvä pohtia kysymystä miksi? (Vallo & Häyrinen 2016, 121.) Jotta tapahtuma järjestettäisiin oikeaan aikaan, oikeassa paikassa on tärkeää tuntea kohdeyleisö, kenelle tapahtumaa ollaan järjestämässä ja ennen kaikkea mitä ollaan järjestämässä. Kun peruskysymykset

ovat kunnossa, pystytään vastaamaan tapahtumaan liittyviin operatiivisiin kysymyksiin. (Vallo & Häyrinen 2016, 123.)

Tapahtuman järjestämisen operatiivisten kysymysten on listattu olevan: Miten tapahtuma järjestetään? Millainen tapahtuman ohjelma tai sisältö on? ja kuka toimii isäntänä? Tapahtumalla tulee olla tavoite, jota tavoitellaan koko tapahtuman ajan ja sen jälkeen. Näin ollen on tärkeää suunnitella tapahtumaprosessia sekä työnjakoa. On hyvä pohtia, tekeekö yritys itse tapahtumatyön vai onko parempi ostaa palveluja organisaation ulkopuolelta. (Vallo & Häyrinen 2016, 125.) Vallo & Häyrinen (2016, 126) jatkavat, että tapahtuman operatiiviseen suunniteluun kuuluu myös suunnitella tapahtuman sisältö ja ohjelma sekä eri työtehtävien vastuhenkilöt.

Kun suurta yleisötapahtumaa järjestetään, on otettava huomioon tarvittavat luvat ja viranomaisilmoitukset. Tehtävien ilmoituksien määrä riippuu täysin järjestettävän tapahtuman ominaispiirteistä ja koosta, mutta yleisesti jokaiselle tapahtumalle pakollisia ovat: lupa tapahtumanpaikan haltijalta sekä yleisötapahtumasta ilmoittaminen poliisille. Yleisötapahtumaan liittyvät luvat sekä viranomaisilmoitukset ovat pääsääntöisesti aina tapahtuman järjestäjän vastuulla, jolloin järjestäjä vastaa myös alihankkijoiden, esimerkiksi ruokamyymyjien lupien kunnossa olemisesta. (Visittampere 2018.)

Jotta pystytään järjestämään onnistunut tapahtuma, tulee näiden kysymysten olla tasapainossa. Tapahtuma kannattaa ajatella hyvänä tarinana, sillä tarinoissa ja tapahtumissa tulee olla samanlaisia asioita, kuten juoni, yllätyksellisyys, onnellinen loppu sekä osuvat näyttelijävalinnat (työntekijät). (Vallo & Häyrinen 2013, 127.)

Tapahtumasta saadaan maksimaalinen hyöty irti, kun lasketaan osallistumisen kannattavuus yrityksen näkökulmasta. Budjetointi auttaa kokonaiskuvan hahmottamisessa ja osallistumisen kannattavuutta tarkastellessa. Osallistumisen budjettia laadittaessa on suositeltavaa ottaa huomioon aikaisempien vuosien vastaavanlaisia projekteja, joista voi saada parempaa kuvaa tapahtuman budjetoinnille. Laadittaessa budjettia kannattaa ottaa huomioon asiakkaiden mielihalut, kiinnostuksen kohteet sekä tavat, jotta pystytään saamaan jonkinlainen ennakkokuva osallistuvista. (Vallo & Häyrinen 2016, 177.) Ruokapalvelun onnistumiseen taloudellisesti vaikuttaa oikeanlainen arvio kävijämäärästä. Näin ollen budjetin täsmällisyyteen vaikuttaakin ruokaostoihin liittyvät hävikit ja turhat ostot, jolloin nämä olisi hyvä budjetoida mahdollisimman tarkasti. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 10.)

Budjetit voidaan jakaa kahteen pääluokkaan: osabudjetteihin ja pääbudjetteihin. Tulosbudjetin avulla voidaan tutkia yrityksen kannattavuutta. Kannattavuuden avulla voidaan tutkia yrityksen tai tapahtuman kykyä luoda voittoa, eli että yritys saa enemmän voittoa kuin tuloja varten menetettyjä menoja. Budjetti voidaan tuottaa esimerkiksi katetuottolaskelman muodossa. (Jormakka, Koivusalo, Lappalainen & Niskanen 2016, 178.)

Budjetointi on jokaiselle yritykselle tärkeä osa tulevaisuuden suunnittelua. Budjetti antaa ohjat pääsääntöisesti lyhyelle aikavälille ja siinä tulee huomioida kaikki yrityksellä olevat resurssit, aikataulut sekä tehtävien jakaminen. Budjetti ilmoitetaan numeroin yleensä vuodeksi eteenpäin tai tilikaudelle. Yrityksen toiminnan kannalta on hyvä budjetoida, eli laatia budjetteja. Laatomalla budjetteja pystytään seuraamaan suunnitelmien käyttöä, tehdä niistä analyysejä ja korjausliikkeitä, jolloin pystytään myös tekemään korjausliikkeitä ja näin ollen tarkentamaan budjetteja. (Jormakka ym. 2016, 172.)

3.2 Ruokapalvelu tapahtumassa

Ruokapalvelun tuottamiseen festivaaliympäristössä tulee erityisesti ottaa huomioon viranomaisten vaatimukset omavalvonnan toteuttamiseen liittyen. Myös tilan rakenteisiin, työntekijöiden opastamiseen sekä asiakkaiden ohjaamiseen on paneuduttava. Ruokapalveluihin liittyvät säädökset määrittelevät esimerkiksi ruoan kuljetukseen, sen säilyttämiseen, valmistamiseen ja tarjoiluun liittyviä asioita. On erityisen tärkeää ottaa huomioon asiakkaiden tarpeet ja erikoistarpeet, kuten erikoisruokavaliot. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 6.) Ruokapalvelua järjestäessä osana isompaa tapahtumaa, on hyvä ottaa huomioon tapahtumajärjestäjän asettamat rajoitukset liittyen ruoanmyyntipisteiden sekä ravintoloiden sijoitteluun. Ravintola-alue voi olla sijoitettuna ulkotiloihin, jossa ei esimerkiksi ole valmiiksi rakennettuna katoksia, tai vesi- ja viemäripisteitä. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 9.)

Ruoanvalmistustiloihin suositellaan vuokrattavan ruokapalveluihin soveltuvaa mahdollisimman lähellä sijaitsevaa ammattikeittiötä. (Maa- ja maatalousnaisten keskus 2005, 17.) Ruokailan kannalta on järkevää valita tuotteita, jotka jo valmiiksi soveltuvat monenlaiseen ruokavaliioon. On myös tärkeää informoida työntekijöitä sekä asiakkaita selkeästi ruokatuotteiden sisällöistä. Työntekijöille kannattaakin olla jokaisen ruokatuotteen tarkka ruoka-ainelista helposti saatavilla. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 24.) Maa- ja kotitalousnaisten keskuksen (2005, 51) mukaan ruokailupaikkojen ja työntekijöiden tulee ilmaista yleisilmeellään ruokapalvelun laadusta. Tällöin sekä ruokakojun, että työntekijöiden tulee olla siistejä.

Ravintolaa perustettaessa tulee varmistaa elintarvikevalvontaviranomaiselta tilan soveltuvuus ravintolalle, jolloin pystytään tekemään toiminnasta elintarvikehuoneistoilmoitus (Evira 2017a, 9). Liikkuva ruokalaitos tulee hyväksyttävä kunnan valvontaviranomaisella, joka tekee elintarvikehuoneistosta päätöksen. Valvontaviranomainen voi asettaa päätöksessään ehtoja vaarojen ehkäisemiseksi (Finlex 2017). Ravintolaa perustaessa tulee tarkastaa, että jokaisella kyseisessä elintarvikehuoneistossa työskentelevällä henkilöllä on hygieniapassi, terveydentilan selvitys sekä suojavaatetus. Näiden lisäksi tulee huolehtia, että ravintolalla on kaikki tarvittavat luvat sekä voimassa oleva omavalvontasuunnitelma. (Evira 2017a, 9.)

Henkilökunnassa tulee olla nimetty ruokapalveluista vastaava henkilö, joka tuntee elintarvikkeiden käsittelyn ja niihin kohdistuvat riskit. Näihin vastuullisiin työtehtäviin valitaan usein henkilö, jolla on elintarvikealalta koulutus sekä kokemusta. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 43.)

Maa- ja kotitalousnaisten keskuksen (2005, 43) mukaan ruokapalvelua järjestävän henkilön on myös pystyttävä vaalimaan henkilökunnan työturvallisuutta, esimerkiksi opastettava oikeanlaiset työtavat. Tällöin työntekijöitä kouluttaessa otetaan huomioon elintarvike- ja henkilökohtainen hygienia, ergonominen työskentely, palveluhaluus sekä oikeat käytännöt. Tällöin koulutuksessa voidaan käydä läpi asioita työturvallisuudesta, omavalvonnasta sekä asiakaspalvelusta. Jotta palvelu olisi sujuvaa, on hyvä käydä henkilöstön kanssa läpi myös tuotevalikoima ja niiden hinnastot sekä esimerkiksi anniskeluoikeudet. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 47.)

Maa- ja kotitalousnaisten (2005, 48) mukaan työturvallisuudesta tulee puhua henkilöstön kanssa ja heidät on sitoutettava noudattamaan yhteisiä sääntöjä. Näin ollen on hyvä tiedostaa riskit, joita tapahtumaympäristössä saattaa olla. Näitä ovat esimerkiksi raskaiden taakkojen kantaminen sekä liukkaus tapahtuma-alueella. Tällöin työnantajan tulee kertoa työntekijöille ergonomisista nostoasunnoista ja oikeanlaisista työkengistä. On tärkeää, että henkilökunta pystyy osoittamaan kykynsä käsitellä elintarvikkeita hygieenisesti. Henkilökunnalta vaaditaan hygieniapassia sekä selvitystä omasta terveydentilasta työsuhteen alkaessa. Näin pystytään varmistamaan, ettei henkilökunnalla ole esimerkiksi salmonellaa tai muuta helposti elintarvikkeisiin tarttuvaa tautia. (Ruokavirasto 2018c, 25.)

Maa- ja kotitalousnaisten keskuksen (2005, 25) mukaan henkilökunnan käsitellessä elintarvikkeita on tärkeää käyttää suojavaatteita, joihin voi kuulua työpuku, päähine sekä hyvät työkengät. Henkilökunnan on huomioitava käsien pesun tärkeys käsitellessään elintarvikkeita sekä huolellinen suojakäsineiden vaihtaminen. Lisäksi on huomioitava, ettei kassatyö ja helposti pilaantuvat elintarvikkeet sovi hyvin yhteen. Tällöin työskentely suunnitellaan niin, ettei kassalla työskentelevä koske elintarvikkeisiin ilman käsien pesua tai suojakäsineiden vaihtoa. (Evira 2017b.) Maa- ja kotitalousnaisten keskuksen (2005, 44) mukaan henkilökunnan on pystyttävä pitämään taukoja työpäivän aikana, näin pystytään huolehtimaan henkilökunnan jaksamisesta kiireisinä tapahtumapäivinä.

Ruokatapahtuman valikoima on järkevää suunnitella sellaiseksi, että se soveltuu myös erityisruokavalion omaaville asiakkaille (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 24). Ruokaviraston (2018a) mukaan erityisruokavaliossa vältetään tiettyjä raaka-aineita terveyden vuoksi, jolloin pystytään hoitamaan sairautta sekä yksilön terveyttä. Erityisruokavalioista yleisimpiä Suomessa ovat diabetes, keliakia, laktoosi-intoleranssi, maitoallergia sekä erilaiset ruoka-aineal-

lergiat, kuten viljat, kananmuna ja kala (Ruokavirasto 2018d). Näin ollen ravintolan ruokatuotetta suunniteltaessa tulee huomioida allergeenit ja näiden kontaminaatio, eli kosketus myytävän ruokatuotteen kanssa. Tämä saattaa aiheuttaa asiakkaalle vakaviakin oireita. Ravintolassa valmistuksen aikana noudatetaan hyvää hygieniaa ja erotellaan käytettävät leikkuupinnat toisistaan. (Ravitsemusterapeuttien yhdistys ry 2009, 172.)

Ravintolan X pääraaka-aineisiin lukeutuvat kala ja äyriäiset sekä lähes kaikissa tuotteissa on käytetty soijaproteiinia. Kala-allergian oireet ovat yleensä voimakkaita. Tämä tarkoittaa sitä, että kalan käsittely, nauttiminen sisäisesti tai jo ilmassa oleva tuoksu saattavat aiheuttaa voimakkaita oireita ja jopa hengenvaarallisen tilan. Myös äyriäiset ja simpukat saattavat aiheuttaa oireita kala-allergikolle. Äyriäisallergia ei ole aina este kalan syömiselle. (Ravitsemusterapeuttien yhdistys ry 2009, 173.) Ravintolassa X, yksi eniten käsitellyistä allergeeneista on soija. Kyseessä on sushiravintola ja maustamiseen käytetään paljon soijapohjaisia tuotteita.

3.3 Elintarvikelaki ja -säädökset

Ravintolaa suunniteltaessa on huomioitava tilan tai alueen koko, jotta eri toiminnot saadaan sijoiteltua hygieenisesti ja säilytettyä elintarvikkeet määräysten mukaisesti. Näiden lisäksi tulee ottaa huomioon vesipisteiden, lattiakaivojen ja pesuallaiden riittävyys sekä tarvittavat sähköliitännät ja paloturvallisuus. (Evara 2017c.) Taulukossa 1 on esitelty Ravintola X:n kannalta oleellisten elintarvikkeiden säilyttämistä.

Lämpötila °C	Elintarvikelaji
Sulavan jään lämpötila (korkeintaan +2)	Tuoreet kalastustuotteet, keitetyt äyriäiset ja nilviäiset sekä sulatetut jalostamattomat kalastustuotteet mukaan lukien mäti (suolaamattomana)
0...+3	Kylmäsavustetut ja tuoresuolatut kalastustuotteet, tyhjiö- ja suojakaasupakatut jalostetut kalastustuotteet sekä suolattu mäti ja pakasteesta sulatettu, suolattu mäti
Enintään +6	Muut helposti pilaantuvat elintarvikkeet, mukaan lukien maito, kerma, idut, paloitellut kasvikset, kalapuolisäilykkeet, elävät

	simpukat, sushi sekä kaikki muut helposti pilaantuvat elintarvikkeet, joille ei ole annettu +6 celsius -asteesta poikkeavaa säilytyslämpötilaa
--	--

Taulukko 1: Elintarvikkeiden säilyttäminen (Ruokavirasto 2018.)

Toimeksiantajan pääraaka-aineena on kala- ja äyriäistuotteet. Ruokavirasto on määritellyt tarkasti näiden tuotteiden säilytyksen lämpötilat. Kalan, keitettyjen äyriäisten ja nilviäisten, suolatun mädin sekä suojakaasuun pakattujen kalajalosteiden säilytyslämpötila on 0...+3 C. Paloitellut kasvikset ja valmistettu sushi sen sijaan säilytetään enintään +6 C. (Ruokavirasto 2018b.) Omavalvontaa tulee suorittaa liikkuvassakin ravintolassa ja tämä tulee kirjata ylös, näin varmistetaan onnistunut kylmäsäilytys. Elintarvikkeita käsittelevän henkilön tulee osoittaa hygieniaosaamisensa elintarvikeviranomaisen myöntämällä hygieniapassilla. (Evira 2017a, 25.)

Ruokatuotteen kylmäketjun tulee olla katkeamaton, tämä on huomioitava myös elintarvikkeita siirtäessä ravintolasta tapahtumapaikalle. Elintarvikkeita kuljettavan auton tulee olla erikseen kuljetukseen sopiva. Elintarvikehuoneiston puolesta on tehtävä ilmoitus kunnan elintarvikevalvontaviranomaiselle kyseisestä kuljetusvälineestä. (Ruokavirasto 2018a.) Tarjolla on myös kylmäkuljetukseen erikoistuneita ajoneuvoja ja näitä voi vuokrata eri toimijoilta. Autoa vuokratessa tai ostaessa on hyvä suunnitella, voisiko kyseinen auto toimia myös väliaikaisena elintarvikkeiden kylmäsäilytyspaikkana.

Liikutettavaa elintarvikehuoneistoa perustettaessa on huomioitava liikkuvan elintarvikehuoneiston säädökset ja tätä koskevat lait. Liikkuvan elintarvikehuoneiston tulee olla hyväksytty sekä säädösten mukainen. Tämän jälkeen toiminnasta on tehtävä ilmoitus kunnan tai kaupungin valvontayksikköön. Mikäli ravintola vaihtaa paikkakuntaa, tulee uuden paikkakunnan valvontaviranomaiselle tehdä ilmoitus elintarvikehuoneiston toiminnasta. (Evira 2017c.)

4 Opinnäytetyöprojekti palvelumuotoilun keinoin

Opinnäytetyöprojektin aikana luodaan kohderavintolalle mahdollisimman hyödyllinen ja kattava manuaali liikkuvan festivaaliravintolan perustamisesta. Manuaalin avulla ravintola voi tarkastella festivaaleille perustettavan ravintolan kannattavuutta, uhkia, mahdollisuuksia ja toimivuutta. Manuaalissa käsitellään keskeisiä asioita ravintolan perustamista ajatellen ja sen sisältö käsittelee selkeitä ohjeistuksia näiden suorittamiseen.

Projekti aloitettiin syksyllä 2018 yhteistyössä kohderavintolan kanssa, aihe on ravintolan valitseminen. Tiimi on saanut manuaalia koskien ”vapaat kädet”, kunhan toteutus on hyödyllinen ja kattava. Projektin aikataulu oli selkeä ja joustava, kiirettä ei ollut. Opinnäytetyön tuli valmistua hyvissä ajoin ennen kesän 2019 festivaaleja.

Opinnäytetyö aloitettiin keräämällä keskeistä tietoa festivaaleista ja tapahtumista, festivaaleilla useimmiten nähtävistä ravintoloista sekä uuden ravintolakonseptin mahdollisuuksista festivaaleilla. Tieto ja saatu informaatio kerättiin yhteen. Näin 8x8 ideointimenetelmä sai muotonsa. Näiden pohjalta luotiin käsiteltäviä aihepiirejä manuaalia varten, joita tarkasteltiin lähemmin. Varsinainen manuaalipohja muokkautui lopulliseen muotoonsa asiantuntija-haastattelun pohjalta. Haastateltava osapuoli oli kohderavintolan ravintolakonsernin tapahtuma- ja cateringpäällikkö.

Manuaali valmistui ja sen toimivuutta testattiin palvelumuotoilun keinoin. Käytettäviä palvelumuotoilun keinoja ovat SWOT-analyysi, sekä asiantuntijahaastattelut ja näiden analysointi teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin. Manuaalin rakentuessa tehtiin jatkuvaa yhteistyötä kohderavintolan päällikön sekä tapahtuma- ja cateringpäällikön kanssa. Täten varmistetaan manuaalin toimivuus ja toiveiden toteutuminen.

4.1 Palvelumuotoilu ja palvelumuotoilun prosessi

Palvelumuotoilu on työkalu, jota käyttämällä voidaan havaita palveluiden toiminnallisia mahdollisuuksia liiketoiminnassa (Tuulaniemi 2011, 24). Palvelumuotoilun tavoitteena ei ole suunnitella abstraktia tunnetta tai kokemusta asiakkaalle. Se on konkreettista toimintaa, jonka tulos on tuottaa toimiva ja onnistunut palvelu huomioiden asiakkaan tunteet ja tarpeet sekä palveluntuottajan tavoitteet. Mikäli palvelumuotoilu onnistuu moitteettomasti, on tuloksena ekologinen, ekonominen ja sosiaalisesti toimiva konsepti. (Tuulaniemi 2011, 25.)

Palvelu on hyvin monimutkainen ja moniulotteinen tapahtuma, joka on sidoksissa aikaan ja sosiaalisiin tilanteisiin. Onnistunut palveluprosessi kumuloituu tyytyväiseen asiakkaaseen, joka onnistuessaan luo kestävästä asiakasuskollisuutta. Hyvä ja onnistunut palvelumuotoilun hallinta edesauttaa palveluntarjoajan oivallista markkina-asemaa omassa kategoriassaan. (Tuulaniemi 2011, 29.)

Palvelumuotoilun prosessi jaetaan pääsääntöisesti viiteen osaan: määrittelyyn, tutkimukseen, suunnitteluun, tuotantoon ja kokonaisuuden arviointiin (Tuulaniemi 2011 126). Tämä opinnäytetyö on keskittynyt määrittelyyn ja ymmärtämiseen, konseptointiin ja toteutukseen sekä kokonaisuuden arviointiin. Kuva 1: Manuaalin toteuttamisen vaiheet, kuvaa selkeästi opinnäytetyössä toteutettavan manuaalin eri vaiheet.



Kuva 1: Manuaalin toteuttamisen vaiheet

Opinnäytetyön tavoitteena on laatia palvelun manuaali jo olemassa olevalle yritykselle ja sen yksittäiselle toimipisteelle hyödyntäen kuvaa 1: Manuaalin toteuttamisen vaiheet. Luvussa neljä (4) käydään läpi palvelumuotoilun prosessin hyödynnettyjä vaihteita sekä pohditaan koko projektin konkreettisesta näkökulmasta.

4.2 Määrittely ja ymmärtäminen

Palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheessa tärkeä osa on aiheen määrittely sekä sen ymmärtäminen. On havaittava ratkaistava ongelma ja nähdä se, mikä on palvelun tilaajan oma tavoite prosessin tiimoilta. (Tuulaniemi 2011, 127.) Kun kyseessä on yksittäinen ravintolan toimipiste, jolle halutaan luoda manuaali tapahtumaan menemisestä, on saavutettava ymmärrys ravintolan kiinteän toimipisteen toiminnasta. Kyseessä on käsityönä valmistettava ruoka, jonka pääraaka-aineena käytetään herkästi pilaantuvia raaka-aineita, kuten kalaa ja mereneläviä. Tapahtumaan osallistuessa on otettava huomioon myös, mitkä asiat saattavat mahdollistaa ruokatuotteen laadun heikkenemisen. Näitä asioita voivat olla ruokatuotteen valmistus toisessa toimipisteessä, pitkä ja haastava kuljetusmatka sekä esille asettelu ja tarjoilu.

Manuaalin toteutuksessa oli kolme vaihetta, joista ensimmäisenä on asian määrittely ja ymmärtäminen. Ymmärrä -vaiheessa haastateltiin kahta alan ammattilaista, tehtiin teoriaohjaava sisällönanalyysi sekä laadittiin projektisuunnitelma. Toisessa vaiheessa pyrittiin konseptoimaan ja toteuttamaan kehitettävää ideaa, jolloin pääpaino oli Ravintola X:n tarpeiden ymmärtämisessä. Toteutusvaiheessa tehtiin SWOT-analyysi, jotta saavutettiin ymmärrys kehitettävästä manuaalista ja sen toimivuudesta.

Ravintolan osallistuessa tapahtumaan, jossa oletettava annosten määrä mitataan tuhansissa, on suunniteltava koko toimintaketju huolellisesti tuotteen valmistuspaikka, tuotteen kuljetus sekä säilytys ja esillepano. Annokset esille asettelu ja käytettävissä olevat tarjoiluastiat ovat keskeisessä roolissa. Tapahtumaan osallistuvan ravintolan on myös suunniteltava huolella pys-

tytettävän ravintolan ympäristö sekä keittiön, että asiakkaan osalta. Ravintolan on selvitetävä tapahtumajärjestäjältä rajat ja mahdollisuudet oman pisteensä kannalta. Näiden perusteella voidaan suunnitella toimiva kokonaisuus.

Tapahtumaan osallistumista suunnitellessa on myös tärkeä laskea oletettuja kustannuksia ja menoja. Tässä suhteutetaan oletettua asiakasvirtaa, myyntihintaa ja kokonaiskustannuksia. Näillä laskelmilla voidaan mitata osallistumisen kannattavuutta ja kokonaiskustannuksia. Kustannuslaskennan pohjalta yrityksen tulee tehdä päätös, onko tapahtumaan osallistuminen lähinnä ravintolan markkinointia vai tavoitellaanko tapahtumassa voittoa.

4.2.1 Haastattelut

Haastattelu on tiedonhankintaan joustava keino, jolla on aina tarkoitus. Haastattelulla voidaan saada selville ihmisten toimintaa, kerätä tietoa ihmisistä sekä kuulla mielipiteitä. On olemassa monenlaisia tapoja toteuttaa haastattelu, sillä on olemassa monia haastattelulajeja. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 11.) Haastattelulajeja on esimerkiksi strukturoimaton haastattelu, strukturoitu haastattelu, teemahaastattelu ja syvähaastattelu (Hirsjärvi & Hurme 2006, 43).

Haastattelun tulee olla aina informaation keräämiseen johtavaa ja ennalta suunniteltua tekemistä ja se toteutetaan haastattelijan ehdoilla (Hirsjärvi & Hurme 2006, 42). Teemahaastattelun peruspiirre on, että haastattelun teemat ovat tiedossa, mutta kysymysten muotoilu tai järjestys ei välttämättä ole tiedossa. Haastattelusta saaduista aineistoista pystytään laskemaan frekvenssejä, jolloin tuloksista voidaan tehdä päätelmiä sekä niitä voidaan analysoida. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 208.)

Hirsjärven, Remeksen & Sajavaaran (2013, 66) mukaan haastattelun tarkoituksena on kerätä aineistoa, jotta pystytään luotettavasti tekemään päätelmiä tutkittavasta asiasta. On kuitenkin tärkeää, että tutkija on päättänyt aikaisemmin, millaisia päätelmiä haastattelusta halutaan saada. Teemahaastattelua tehdessä tärkeintä suunnitteluvaiheessa on haastatteluteemojen suunnitelmallisuus. Teemahaastattelun runkoa suunnitellessa ei tule laatia pikkutarkkoja kysymysluetteloita vaan erilaisia teema-alueita. Nämä teema-alueet ovat usein pelkistettyjä luetteloita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 66.)

Haastattelu suositellaan nauhoitettavaksi, jotta sitä on helpompaa purkaa sekä analysoida. Aineiston purkuun suositellaan käytettäväksi litterointia. Litterointi tarkoittaa nauhoitetun haastattelun puhtaaksi kirjoittamista sanasanaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 138.) Litteroinnin jälkeen voidaan analysoida teemahaastattelun tuloksia. Analyysin tarkoituksena on eritellä, luokitella sekä saada selville kokonaiskuva ja tutkittava tapaus uudessa valossa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 143).

Opinnäytetyön tuotosta, festivaaliravintolan manuaalia tähden haastateltiin kahta asiantuntijaa. Haastattelu toteutettiin strukturoituna teemahaastatteluna ja ne nauhoitettiin, litteroitiin sanatarkasti sekä analysoitiin teorialähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Sanatarkan litteroinnin pohjalta koottu teorialähtöisen sisällönanalyysin taulukkoa (Liite 1, 2019) käsitellään yläluokittain omissa luvuissaan.

Haastattelut tehtiin erikseen toisistaan. Haastateltavia henkilöitä olivat taustaorganisaation toimijat, joilla on kokemusta suurten asiakasmäärien käsittelystä sekä tietoa kohdeyrityksen brändistä. Molemmat haastattelut etenivät annettuja teemoja mukailen. Tehdyt haastattelut olivat kestoltaan noin puolitoistatuntisia. Haastattelijat pohjustivat haastattelutilannetta kertomalla haastattelun rakenteesta ja valituista teemoista. Näiden haastatteluiden pohjalta oli tarkoitus löytää keskeisimmät käsitteet manuaalin sisältöön.

Asiantuntijahaastatteluiden teemat, sekä apusanat olivat samat (Liite 2, 2018): ennen tapahtumaan osallistumista, tapahtuman aikana ja tapahtuman jälkeen. Teemoissa haettiin keskeisiä osa-alueita tapahtumaan osallistuvan osapuolen kannalta. Teemat mukailevat jokaisen tapahtuman luonnetta ja ne valittiin haastattelevien osapuolten omien kokemusten pohjalta. Teemoilla pyrittiin löytämään mahdollisimman laajalta alalta asioita, joista luoda manuaalikonaisuus.

4.2.2 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on menetelmä, jolla pystytään tarkastelemaan järjestelmällisesti ja puolueetomasti dokumentteja. Sisällönanalyysi pystytään tuottamaan melkein mistä vain kirjallisista dokumenteista, kuten kirjoista, artikkeleista, päiväkirjoista, kirjeistä, puheista, keskusteluista ja haastatteluista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117.) Sisällönanalyysit on pääsääntöisesti jaettu kolmeen osaan: aineistolähtöinen, teorialähtöinen ja teoriaohjaava ja sen avulla voidaan saada aikaan sanallinen ja selkeä kuva tutkittavasta aiheesta. Näin ollen pystytään tuottamaan enemmän informaatioarvoa lukijalle ja tekemän selkeämpiä johtopäätöksiä. (Tuomi ym. 2018, 121-122.)

Tuomi & Sarajärvi (2018, 123) jatkaa, että sisällönanalyysi etenee pääsääntöisesti haastattelun kuuntelemisesta sen sana sanalta auki kirjoittamiseen. Kun aineisto on siirretty digitaaliseen muotoon, on se yleisesti ottaen helpompilukuinen, selkeä ja helpommin analysoitava (Ojasalo ym. 2014, 124). Ratkaisevimpiin vaiheisiin kuuluu alkuperäisten ilmauksien pelkistäminen eli redusointi, jossa karsitaan kaikki tuloksien kannalta epäolennainen pois ja listataan allekkain mitään tärkeää poistamatta. Pelkistämävaiheessa pystytään toteamaan, että yh-

destä virkkeestä pystytään tekemään monta pelkistettyä ilmausta. (Tuomi ym. 2018, 124.) Aineiston pelkistäminen kannattaa, sillä siten voidaan mahdollistaa tiivistä ja selkeää aineistoa. Käytännössä se tarkoittaa, että aineistosta luodaan pieni määrä näkökulmia. (Ojasalo ym. 2014, 124.) Aineiston redusoinnin jälkeen tehdään aineiston klusterointi eli ryhmittely, jolloin alkuperäisilmaukset käydään läpi etsien samankaltaisuuksia, mutta myös eroavaisuuksia. Tässä vaiheessa samankaltaisia ilmiöitä koostetaan ryhmiksi ja yhdistellään eri luokiksi. Nämä luokat ovat alaluokkia. (Tuomi ym. 2018, 124.) Klusteroinnin jälkeen aineisti abstraktoidaan, eli käsitteellistetään. Siinä erotetaan tutkimukselle oleellinen tieto, joiden perusteella tehdään teoreettisia käsitteitä. Abstraktoinnissa yhdistetään käsitteitä niin paljon kuin vain mahdollista ja seurataan, että tuloksissa säilyy polku alkuperäiseen materiaaliin. (Tuomi ym. 2018, 125 - 126.)

Koska analysoinnin tulee olla järjestelmällistä ja aiheen opinnäytetyön kannalta relevanttina, käytetään dokumenttianalyysia tehdessä sisällönanalyysia. Näin tavoitteena on johdonmukaisuus ja järjestelmällisyys. Sisällönanalyysin tarkoituksena on muodostaa tiivis ja selkeälukuisen kokonaisuus monisivuisesta ja laajasta dokumenttikokoelmasta. Taustalla on ajatus aineiston informaatioarvon lisäämisestä, jonka pohjalta lähdetään muodostamaan opinnäytetyön tuotoksen kannalta relevantteja johtopäätöksiä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 136.)

Opinnäytetyön tuotoksen kannalta aineiston käsittelyn perustana on opiskelijan oma tulkinta kerätyistä aineistoista. Päätelyn loogisuus heijastuu suoraan tuloksiin, joiden pohjalta luodaan opinnäytetyön tuotos. Ensimmäisenä tavoitteena on hajottaa aineisto osiin, se käsitteellistetään ja tämän jälkeen luodaan uusi looginen kokonaisuus. Opinnäytetyön tuotoksen kannalta on oleellista, että dokumenttianalyysissa analysoidaan myös piilossa olevia viestejä, jotta kohdeyritys saa odottamastaan tuotoksesta mahdollisimman suuren hyödyn (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 136). Opinnäytetyötä varten käytettiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoja.

4.2.3 Sisällönanalyysin tulokset

Opinnäytetyöhön tehtiin teemahaastatteluiden pohjalta teoriaohjaava sisällönanalyysi. Sanatarkasti litteroiduista haastatteluiden aineistoista koottiin yksi yhtenäinen taulukko (Liite 1, 2019). Tämä taulukko käsitellään yläluokittain seuraavaksi omissa luvuissaan (luvut 4.1.4-4.1.9). Jokainen käsiteltävistä yläluokista toimii tuotoksen ohjailevana teemana ja muovaa tuotoksena muodostuneen manuaalin lopullista rakennetta. Yläluokiksi saatiin yleisötapahtuma, ravintola-alue, tarjooma, laki ja säädökset, henkilökunta sekä budjetointi. Yläluokat ovat laajoja, toisiaan sivuavia ja näitä käsitellään teoriaohjaavan sisällönanalyysin pohjalta.

4.2.4 Yleisötapahtuma

Taulukossa 2, käsitellään yläluokan yleisötapahtuma pelkistettyjä ilmauksia sekä näistä luotuja alaluokkia. Pelkistetyt ilmaukset on luotu sanatarkasti litteroidun teoriamateriaalin pohjalta.

”Pitää olla paikalla näkyvänä ja mahdollisimman seksikkäänä brändinä niin, että jengi haluaa jonottaa nimenomaan meille sen tunnin et ne saa sen safkan.”

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Suuria yleisötapahtumia ei ole tehty. Pop Up -ravintoloita ja cateringtapahtumia on tehty.	Yleisötapahtuman tekeminen Catering Pop Up -ravintola
Ravintolassa Y oli piste, jossa ruokaa tehtiin linjaston maisesti. Ruoka siirrettiin ajaen tapahtumapaikalle.	Ruoan valmistus
Myytävä ruoka oli tuoretta.	Ruokatuote
Asianomaiset tapahtumassa hoitavat kierrätyksen ja jätehuollon suunnittelun.	Kierrätys ja jätehuolto
Henkilökunnan jaksaminen huomioitava. Tapahtumapäivät hektisiä.	Henkilökunnan jaksaminen
Markkinointiin panostetaan. Panostetaan näkyvyyteen.	Markkinointi ja näkyvyys
Osallistuminen promootiota.	Promootio

Kokonaisuus huoliteltu.	Huoliteltu kokonaisuus
Ennakoidaan kävijämäärä.	Kävijämäärä
Suomen sääolot otettava huomioon. Sää vaikuttaa myyntiin.	Sääolot, muuttuva ilmasto

Taulukko 2: Yleisötapahtuma

Taulukossa 2 tarkastellaan yleisötapahtumassa yleisesti huomioitavia asioita Ravintola X:n kannalta. On pohdittava taustalla olevaa kokemusta yleisötapahtumista kyseisellä ravintola-konseptilla. Ravintola X:n on suunniteltava tarkkaan tarjoitava ruokatuote ja sen valmistusprosessi. On tärkeä kiinnittää huomiota odotettuun kävijämäärään ja Ravintola X:n omiin tavoitteisiin yleisötapahtumaan osallistuessa. Mahdollisimman laajan kokonaisuuden hahmottaminen auttaa varautumaan moniin haasteisiin. Näin pystytään tavoittelemaan onnistumista.

Yleisötapahtumaan osallistuessa Ravintola X:n on tärkeä onnistua huolitellussa kokonaisuudessa. Huoliteltu kokonaisuus takaa myös onnistuneen tapahtuman ja auttaa ravintolaa saavuttamaan itse asettamansa tavoitteet. Yleisötapahtumaan osallistuvalla toimijalla kävijämäärä sekä omien tavoitteiden asettaminen ovat avainasemassa. On huomioitava, lähdekö tapahtumasta hakemaan promootiomahdollisuutta, taloudellista voittoa ja kuinka paljon asiakkaita on odotettavissa.

4.2.5 Ravintola-alue

Taulukossa 3, käsitellään yläluokan ravintola-alue pelkistettyjä ilmauksia sekä näistä luotuja alaluokkia. Pelkistetyt ilmaukset on luotu sanatarkasti litteroidun teoriamateriaalin pohjalta.

”Siinä olisi vähintään brändielementtejä. Elinehto olisi se, että ravintola olisi mahdollisimman brändätty.”

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Uuden ravintolan perustaminen	Ravintolan perustaminen
Ravintolan suunnittelu aloitetaan myyntitiskistä ja keittiöstä.	Myyntitiski ja keittiö

Keittiö ja puhtaanapito tärkeää.	Keittiö ja puhtaus
Neliömäärä suhtautetaan oletettuun myyntiin tunnissa.	Ravintolan koko
Mistä sähkö ja vesi alueella.	Ravintolan toimivuus
Yleisömäärä selvittävä. Lippumyynnin määrä selvittävä. Ennakoidaan kävijämäärä	Yleisömäärä
Ravintolan neliömäärä.	Neliöt
Kassojen määrä	Kassat
Tapahtuman järjestäjältä tila. Teltaa tai kontti järjestäjältä. Tämä on yleistä.	Ravintolan tila
Kassatyöntekijän liikkuvuus minimoitava. Törmäysriski vähenee ja tehokkuus maksimoidaan.	Ergonomia
Mahdollisuudet valmistaa ruokatuote etänä on kannattavampi.	Ruokatuotteen valmistus
Etänä valmistetun ruokatuotteen esillepano ja myynti tapahtuvat tapahtuma-alueella. Valvontatoimenpiteet ovat varmempia.	Ruokatuotteen esillepano, myynti ja valvonta.
Tapahtumissa käytetty palmunlehtilautasia.	Tarjoiluastiasto
Toimipisteen tulee olla brändin mukainen. Brändin elementit esille.	Brändin näkyvyys
Ravintolalla myynti- ja edustusteltoa. Teltaa on pieni. Vuokraympäristöön siirrettäviä osia.	Edustusteltoa ja siirrettävät osat
Laitteet vuokrataan, päätettävä vuokrataan iso kylmäkontti vai pienempiä säilytyslaatikoita.	Laittevuokraus
Keskimääräinen jonotusaika. Jonoa kertyy Selkeät jonotusalueet	Jonotus

Yleisö tapahtumassa myynti ja tarjoilu tiskiltä.	Myyntitiskitoiminta
Tapahtumaa suunniteltaessa otetaan huomioon, kuka purkaa ja rakentaa.	Rakentaminen ja purkaminen
Lasketaan siirrettävät raaka-aineet. Voiko siirrettyjä raaka-aineita käyttää ravintolassa.	Hävikki
Huomioitava kuljetuslaatikot, elintarvikehyväksytty auto, missä vaatteissa siirrytään, miten pakataan.	Kuljetus, pakkaaminen ja säilytys
Keittiökalu hankitaan itse. Keittiökalu vuokrataan. Vuokraavia yrityksiä selviteltävä, esimerkiksi Restamesta	Keittiökalu ja kalustevuokraus
Ravintolasta ei irroteta mitään mukaan.	Tarvikkeiden hankinta
Vuokrattava auto tarkastettava elintarvikeviranomaisella. Vuokraajalta voi varmistaa tarkastuksen. Vuokrafirmoja esimerkiksi Veho Rent ja Huurre Oy. Riskit kannattamattomia. Samaa kylmäautoa voi käyttää kuljettamiseen ja säilytykseen.	Kuljetus ja säilytys
Suomen sääolot otettava huomioon.	Sääolot
Työpistesuunnittelussa huomioitava asiakkaan palvelupolku.	Palvelupolku
Asiakkaan kulkusuunta huomioitava. Mistä kulkee, minne menee.	Asiakaskokemus
Jätehuolto ja lajittelu tapahtumajärjestäjän vastuulla. Erityiset huomiot huomioitava.	Jätehuolto ja lajittelu

Taulukko 3: Ravintola-alue

Ravintola-alueä käsittelyvä taulukko (taulukko 3) on laajin luoduista teoriaohjaavan sisälönalyysin taulukoista. Käsitteenä ravintola-alue on keskeisin liikkuvaa elintarvikehuoneistoä perustettaessa. Taulukkoa 3 tarkastellessa huomataan ravintola-alueen aihepiirin laajuus. Alaluokkien määrä on suurin ja ne kattavat kaiken ravintolan katoksesta aina työpisteen ergonomisuuteen ja jätteen lajitteluun. Ravintola-alueä suunniteltaessa on myös huomioitava asiakaskokemus. Asiakaskokemusta ajateltaessa tulee keskittyä ravintolan toimivuuteen asiak-

kaan näkökulmasta. Sujuva asiointi ja selkeä ravintolakokonaisuus ovat ratkaisevassa asemassa. Ravintolapisteen toimivuutta voidaan testata esimerkiksi Ravintola X:n valmiilla palvelupolkumallilla.

”Kyllä minä lähtisin siitä, että mihin sijoitetaan myyntitiski. Sitten mihin keittiö mahtuu ja, että onko se teltta vai tällöinen vuokratontti tai keittiöllinen perävaunu.”

Ravintola-alue on yksi keskeisimmistä teemoista. Toimiva ravintola-alue vaatii tarkan pohjapiirroksen, jossa on huomioitu sekä ravintolatyöntekijöiden työskentelyalue, että asiakaskokemuksen toimivuus. Kuten taulukossa 2 nähdään, ovat ravintolan asettelu ja brändin näkyvyys huomioitavia asioita. Tästä huolimatta tärkeämpiä osa-alueina ravintolan toiminnan kannalta ovat sähkö- ja vesiliitännät. On huomioitava, miten ja minne sähkövirtaa tarvitsevat laitteet sijoitellaan ja miten niiden maksimaalinen hyöty saavutetaan. Vesipisteiden sijoittelu on huomioitava ravintolan hygienian vuoksi tarkasti.

4.2.6 Tarjooma

Taulukossa 4, käsitellään yläluokan tarjooma pelkistettyjä ilmauksia sekä näistä luotuja alaluokkia. Pelkistetyt ilmaukset on luotu sanatarkasti litteroidun teoriamateriaalin pohjalta.

”Minä muokkaisin meidän konseptiamme niin, että siellä myytäis pelkästään yhtä sushituotetta. Sellaista tuotetta, mikä vaatisi yhden viillon per annos, ennen nostoa.”

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Etänä valmistetun ruokatuotteen esillepano ja myynti tapahtuvat tapahtuma-alueella.	Ruokatuotteet esillepano ja myynti
Etänä valmistettavan tuotteen laatu on varmempi. Laatu on tärkeä ravintolan brändille.	Ruokatuotteen laatu
Tavoitteena myynti. Tuotteen noustava nopeasti. Mahdollisesti jo valmis tuote myytäväksi.	Nostoaika Myyntitavoite
Olennaista osaa ravintolan tuotteesta ei voi leikata pois.	Myytävä tuote

Lista räätälöity.	Menu
Hävikki ennakoitava. Lasketaan siirrettävät raaka-aineet. Voiko siirrettyjä raaka-aineita käyttää ravintolassa.	Hävikki
Brändin seksikkyyys	Brändi
Kohteena sushiravintola Mukaan otettava annos parhain Vaikuttavampaa on ruoan valmistus paikan päällä.	Ruokatuote
Paikan päällä valmistamisen kannattavuus myyntiä ajatellen.	Ruokatuotteen myynti
Myytävät tuotteet selkeästi esille.	Myytävät tuotteet Esillepano
Huomioitava kuljetuslaatikot, elintarvikehyväksytty auto, missä vaatteissa siirrytään, miten pakataan.	Kuljetus, pakkaaminen ja säilytys
Yleisötapahtumassa myynti ja tarjoilu tiskiltä.	Myyntitiskitoiminta
Yhteistyökumppanin varmistaminen. Juomamyynti yksinkertaista.	Juoma- ja lisämyynti
Keneltä juomat ostetaan.	Yhteistyökumppanit
Alkoholimyynti tapahtumajärjestäjän vastuulla.	Alkoholimyynti

Taulukko 4: Tarjooma

Yläluokan tarjooma alaluokat, sekä näihin johdatelleet pelkistetyt ilmaukset on nähtävissä taulukossa 4. Keskeisiä alaluokkia ovat muun muassa myytävä tuote, tuotteen nostoaika ja esillepano, laatu, tuoreus sekä Ravintola X:n brändin näkyvyys. Tarjooman tulee olla huolellisesti suunniteltu, jotta myynti on onnistunutta eikä turhaa hävikkiä synny.

Hyvä ja huolitellusti suunniteltu tarjooma eli menu on toimiva kokonaisuus kiireiselläkin aika-
taululla valmistettuja tuotteita. Myytäviä annoksia suunnitellessa on tärkeä huomioida annosten nostoaika, myyntitahti sekä kysyntä. Hyvä kysymys pohdittavaksi on: Millaista tuotetta valmistessa on kahdesta viiteen nostoa. Tarjooman kannalta suositeltavaa on myös huomioida mahdolliset erityisruokavaliot. Kuljetus ja säilytys erityisruokavaliot huomioiden on suunniteltava tarkasti ja otettava huomioon jo ravintolan aluetta hahmotellessa.

4.2.7 Laki ja säädökset

Taulukossa 5, käsitellään yläluokan laki ja säädökset pelkistettyjä ilmauksia sekä näistä luotuja alaluokkia. Pelkistetyt ilmaukset on luotu sanatarkasti litteroidun teoriamateriaalin pohjalta.

”Juuri se, että henkilökunnassa olisi vastuut tiedossa esimerkiksi omavalvonnan kannalta. Joku, joka tietäisi näytteenotot ja niiden kirjaukset.”

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Ihmiset varuillaan hygieniasta tapahtumaympäristössä.	Hygienia ja ympäristö
Kylmäketju valvottava. Kylmäketjun oltava katkeamaton. Näytteenottojen kirjaaminen ja vastuu. Ravintolan omavalvontaan lisäys cateringista.	Omavalvonta
Huomioitava kuljetuslaatikot, elintarvikehyväksytty auto, missä vaatteissa siirrytään, miten pakataan.	Kuljetus, pakkaaminen ja säilytys
Tavaraa siirrettäessä huolehditaan kylmäketjusta.	Elintarviketurvallisuus

Elintarvikeilmoitusten lomakkeet tai paikat, josta ne löytyvät.	Ilmoitukset
Henkilökunnalla oltava hygieniapassit.	Henkilökunnan soveltuvuus
Viranomaismääräykset vaihtelevat valmiiksi pakatuilla ja paikan päällä valmistettavilla tuotteilla.	Viranomaismääräykset
Etänä valmistetun ruokatuotteen esillepano ja myynti tapahtuvat tapahtuma-alueella. Valvontatoimenpiteet ovat varmempia.	Ruokatuotteen esillepano, myynti ja valvonta.
Keittiö ja puhtaanapito tärkeää.	Keittiö ja puhtaus

Taulukko 5: Laki ja säädökset

Kun Ravintola X perustaa uuden liikkuvan elintarvikehuoneiston, on hänen huomioitava toimintaa aloitettaessa erinäisiä lakeja ja säädöksiä. Taulukko 5, laki ja säädökset, käsittelee tämän yläluokan alaluokkia ja pelkistettyjä ilmauksia. Alaluokista huomataan, että keittiön hygieniaa ja elintarvikkeiden turvallisuutta on valvottava tarkasti. Myös työntekijän osaaminen tulee osoittaa elintarvikeviranomaisen määräysten mukaisesti. Ravintola X voi hyödyntää ravintolan olemassa olevaa omaavaliavontasuunnitelmaa, kunhan tässä on maininta liikkuvasta elintarvikehuoneistosta ja cateringtoiminnasta. Suunnitelmallisuutta vaaditaan myös itse ruokatuotteen esillepanossa, myynnissä sekä näiden valvonnassa.

4.2.8 Henkilökunta

Taulukossa 6, käsitellään yläluokan henkilökunta pelkistettyjä ilmauksia sekä näistä luotuja alaluokkia. Pelkistetyt ilmaukset on luotu sanataarkasti litteroidun teoriamateriaalin pohjalta.

”Sen olisi jo hyvä olla suunnitteluvaiheessa tiedossa. Että olisiko paikalla yksi porukka, joka avaa ja sulkee ravintolan päivän. Ja näiden lisäksi yksi porukka, joka tekee päivän. Ja kuka sen homman koordinoi, tietää mitä tapahtuu, missä ja monelta.”

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Ravintolassa Y oli piste, jossa ruokaa tehtiin linjaston maisesti. Ruoka siirrettiin ajaen tapahtumapaikalle.	Ruoan valmistus

Mahdollisuudet valmistaa ruokatuote etänä on kannattavampi.	
Keittiö ja puhtaanapito tärkeää.	Keittiö ja puhtaus
Pyöriikö ravintola myös normaalilla kapasiteetilla tiloissaan.	Kiinteän ravintolan toiminta
Materiaalien valintaan panostetaan. Ekologisuus ei ole normaalia suurempi menokulu.	Materiaalit ja ekologisuus
Tapahtumasta haetaan maksimaalista tuloa. On oltava edellä aikaansa.	Toiminta ja ennakointi
Kuka pystyttää ravintolan. Mistä henkilökunnan saa.	Rakentaminen ja purkaminen
Henkilökunnan työnjako suunnitellaan tarkasti. Kuka tekee esivalmistelut, kuka valmistaa, myy ja kuljettaa. Onko päivä jaettu kahteen sykliin. Myyjä kerää rahat asiakkaalta. Kokki tekee ruoan.	Henkilökunnan työnjako
Henkilökunnan jaksaminen huomioitava. Tapahtumapäivät hektisiä. Tapahtumat rankkoja. Asennetta vaaditaan.	Henkilökunnan jaksaminen ja motivaatio
Toiminnasta vastaava koordinaattori. Koordinaattori huolehtii kaikista pisteistä.	Työn koordinointi
Tapahtumaosallistuminen itsenäistä.	Tapahtumatyö
Apua konsernilta.	Konserni
Näytteenottojen ja kirjaamisen vastuu. Kylmäketju valvottava. Kylmäketjun oltava katkeamaton.	Omavalvonta

Taulukko 6: Henkilökunta

Taulukon 6 mukaisesti yläluokan henkilökunta alaluokkia tarkastellessa huomataan, että suunnitelmallisuus, työn koordinointi ja työnjako ovat keskeisessä osassa. Ruokatuotteen valmistus, omavalvonnan suorittaminen, sekä onnistunut hygienia ovat henkilökunnasta riippuvaisia asioita. Ravintola X:n tulee myös huomioida henkilökunnan jaksaminen ja motivaatio kiireisinä sekä hektisinä tapahtumapäivinä.

Tarkastellessa taulukon 6 sisältöä, käy ilmi, että työn suunnitelmallisuus ja vastualueiden jako työtehtäville ovat tärkeitä osa-alueita. Hyvin suunniteltu kokonaisuus mahdollistaa henkilökunnalle hygieenisen työympäristön ja tukee työssä jaksamista sekä työn ennakoitavuutta. Onnistuessaan henkilökunnan hyvinvointi maksimoi taloudellisen onnistumisen mahdollisuuden.

4.2.9 Budjetointi

Taulukossa 7, käsitellään yläluokan budjetointi pelkistettyjä ilmauksia sekä näistä luotuja alaluokkia. Pelkistetyt ilmaukset on luotu sanatarkasti litteroidun teoriamateriaalin pohjalta.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Neliömäärä suhtautetaan oletettuun myyntiin tunnissa.	Ravintolan koko
Tavoitteena myynti. Tuotteen noustava nopeasti. Mahdollisesti jo valmis tuote myytäväksi.	Myynti- ja nostoaika
Tapahtumasta haetaan maksimaalista tuloa. On oltava edellä aikaansa.	Tulos, toiminta ja ennakointi
Osallistuminen promootiota.	Promootio
Lähdetäänkö tekemään markkinointia vai tavoitellaanko voittoa. Muilta ravintoloilta voi tiedustella aikaisempien vuosien kuittimäärää. Budjettilaskennassa oleellista olla realistiset tavoitteet.	Tavoitteet
Minimi- ja maksimimyynti	Myynti
Budjettilaskenta manuaaliin	Budjettilaskenta

Ekologisuus ei ole normaalia suurempi menokulu.	Ekologisuus
---	-------------

Taulukko 7: Budjetointi

Yläluokan budjetointi taulukkoa tarkastellessa voidaan todeta, että ravintolan koko, oletettu asiakasmäärä sekä tavoiteltava tulos kulkevat rinnakkain. Ekologisuus, ennakointi ja tavoitteet ovat myös vahvasti nitoutuneet yhteen. Taulukossa 7 nähdään, kuinka tärkeä on laskelmoida ennakkoon yleisötapahtumaan osallistumisen tavoitteet. Ennakoitu kävijämäärä, ravintolan koko sekä toiminta ja ennakointi yhtyvät tärkeiksi keskipisteiksi budjetointia tehdessä, näitä tarkastellessa saadaan keskiarvo kuluista ja tavoiteltavista tuloksista.

4.3 Konseptointi ja toteutus

Tuotteiden ja palveluiden konseptien kehittämisessä on samankaltaisuuksia, jolloin pyritään tunnistamaan asiakkaiden tarpeet, konseptin kehittäminen sekä valinta. Näiden jälkeen kehittämisvaiheeseen kuuluu konseptien testaus sekä viimeistely. (Miettinen, S. 2011, 107.) Tämän opinnäytetyön konseptoinnin kohteena on vapaamuotoinen liikkuvan elintarkehuoneiston manuaali Ravintola X:n liiketoimintasuunnitelman liitteeksi. Manuaalin keskinäisenä toimintaympäristönä toimivat yleisötapahtumat ja sen rakenne on sovellettavissa sekä muokattavissa. Keskeiset manuaalia ohjaavat teemat on avattu opinnäytetyön teoriaohjaavan sisällönanalyysin luvuissa 4.1.3-4.1.9.

Konseptoinnin tuotoksen eli liikkuvan festivaaliravintolan manuaalin toimivuuden testaus ja viimeistely hoidetaan SWOT-analyysillä. Tämä on avattu omassa luvussaan myöhemmin (luku 4.3.1.). SWOT-analyysi keskittyy tehdyn tuotoksen toimivuuteen käytännössä. Luotu ja testattu manuaali luovutetaan Ravintola X:n käyttöön. Manuaali on opinnäytetyön julkaisematon liite.

Manuaalin kohteena on liikkuva elintarvikehuoneisto, jonka toimintaympäristönä oletetaan olevan festivaalialue. On oletettavaa, että festivaalitoimitsijalta tulee valmiiksi kaavailtu alue tai suunnitelma ravintolalle, jonka jälkeen ravintola itse muokkaa ravintolastaan toimivan ja haluamansa. Festivaalitoimitsijalta on myös varmistettava vesipisteiden määrä, näiden sijainti sekä sähköliitännöiden määrä, sijainti ja yhteensopivuus laitteiden kanssa. Joissain tapauksissa kylmälaitteisto ja elintarvikkeiden säilytysjärjestelmät tulevat tapahtumajärjestäjän puolesta tai ovat saatavissa erillistä maksua vastaan. Festivaalitoimitsijan tulee myös varmistaa tapahtuma-alueen jätehuolto sekä sen saavutettavuus.

Toteutusvaiheessa käsitellään toteutettavan opinnäytetyöprojektin tuotosta eli festivaaliravintolan manuaalia sekä manuaalista tehtyä SWOT-analyysiä, jonka avulla voidaan arvioida projektin käyttökelpoisuutta. Manuaali toteutetaan ravintola X:n tarpeisiin ja toimintaan, jonka vuoksi manuaali toteutetaan erillisenä tuotoksena.

4.3.1 Festivaaliravintolan manuaali

Manuaali toteutetaan liitettäväksi Ravintola X:n liiketoimintasuunnitelman sekä opinnäytetyön liitteeksi. Tuotoksena tehtävän manuaalin tarkoitus on toimia oppaana ja käsikirjana yleisötapahtumaan lähtevälle ravintolalle. Tuotos on luotu ravintolakokonaisuuden luomiseen ja se käsittelee keskeisiä teemoja ja sisältää ohjeita toimintaan. Manuaali käsittää kaikki seuraavat teemat: yleisötapahtuma, budjetti, ravintola-alue, tarjoama, laki ja henkilökunta. Manuaalin kaikki osa-alueet liittyvät vahvasti toisiinsa ja kulkevat käsikkäin järjestettäessä festivaali ravintolaa. Toimeksiantajan pyynnöstä manuaali on salainen.

Opinnäytetyön tuotos on luotu opiskelijoiden oman näkemyksen mukaisesti. Huomioon on otettu myös haastatteluissa ilmenneitä tapoja ja ehdotuksia toteutukselle. Koska yleisötapahtumat saattavat poiketa toisistaan huomattavasti oli järkevää luoda kokonaisuus, jossa eri osa-alueista on koottu yleisiä ohjeistuksia. Näin ollen manuaalia voidaan soveltaa myös muiden ravintoloiden käyttöön tai toisistaan poikkeavissa olosuhteissa.

Suunnitelma on konkreettinen ja suuntaa antava, mutta ei sisällä taloudellista suunnitelmaa, henkilöstön rekrytointia, perehdyttämistä ja palkkausta eikä ravintolan markkinointia. Tarkoituksena on luoda ohjemanuaali ravintolapäällikölle sekä hänen esimiehillensä liikkuvan ravintolan luomisesta sushiravintolalle. Keskeisiä käsitteitä ovat liikkuvan ravintolan toimintaympäristö, elintarvikehygieniat ja oma-valvonta, annosten kokoaminen ja esivalmistelu sekä tarvittavan laitteiston kartoittaminen.

Manuaali toteutettiin ravintola X:n graafisten ohjeistuksien mukaisesti, kunnioittaen manuaalin graafista ilmettä ja värimaailmaa. Manuaali toteutettiin opinnäytetyön sekä ravintola X:n liiketoimintasuunnitelman liitteeksi.

4.3.2 Vahvuuksien ja heikkouksien arviointi SWOT -analyysin keinoin

SWOT-analyysin avulla voidaan tutkia yrityksen sisäisiä tekijöitä sekä ulkoisia voimia. SWOT-analyysin nimi on lyhenne englanninkielisistä sanoista, strengths (vahvuudet), weaknesses (heikkoudet), opportunities (mahdollisuudet) ja threats (uhat). SWOT-analyysin hyötynä on siitä saatu keskustelu, jotta voidaan nostaa esille asioita, selkiyttää niitä sekä dokumentoida. (Viitala & Jylhä, 2013, 49.) Liiketoimintasuunnitelman tulisi edetä johtopäätöksiin, eikä vain

vahvuuksien, heikkouksien, mahdollisuuksien ja uhkien kirjoittamiseen, jolloin pystytään kohdistamaan huomio oikeisiin asioihin (Viitala & Jylhä, 2013, 50).

Vahvuuksien ja heikkouksien arvioinnin avulla tarkastellaan manuaalin toimivuutta. Arviointi koostettiin omien havaintojen ja asiantuntijahaastattelujen pohjalta. Kuvassa 2 havainnoidaan ravintola X:lle laadittua manuaalia SWOT-analyysin keinoin.

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> • Selkeä ohjeistus ravintolan siirtämiseksi festivaaliympäristöön • Manuaali on koottu helppolukuiseksi ja selkeäksi • Manuaali sisältää tarkastuslistan, josta voi huomioda kaikki tapahtuman asiat • Helpottaa osallistumisra erilaisiin tapahtumiin • Manuaalin avulla pystytään luomaan helposti toistuva festivaaliravintola • Ravintola X voi säästää rahaa selkeän ohjeistuksen avulla 	<ul style="list-style-type: none"> • Manuaalin tulkinta jää ravintolan henkilökunnalle • Ei sisällä budjettilaskentaa • Käytännön järjestelyt ravintola X:n vastuulla • Manuaalin käyttö koetaan haastavaksi

Kuva 2: Manuaalin vahvuudet ja heikkoudet

SWOT-analyysi toteutettiin, jotta pystyttiin analysoimaan ravintola X:lle suunniteltu manuaali, jossa käsitellään ravintola X:n toiminnan siirtämistä tapahtumaympäristöön. SWOT-analyysissä tarkastellaan ravintola X:lle suunnitellun manuaalin vahvuudet, mahdollisuudet, heikkoudet sekä uhat.

Kuten kuva 2: manuaalin SWOT-analyysi osoittaa manuaalin vahvuuksiin kuuluu sen selkeä ohjeistus ravintola X:lle, toiminnan siirtämistä kaavaillen. Manuaali on suunniteltu helppolukuiseksi ja selkeäksi, jotta festivaalille siirrettävän ravintola X:n työntekijöillä on selkeä suunnitelma toteuttamiseen. Selkeä manuaali auttaa työntekijöitä tarkastamaan kaikki tapahtumaan liittyvät asiat helposti ja vaivattomasti. Kuva 2: manuaalin SWOT-analyysi osoittaa myös sen, että manuaaliin pohjaten Ravintola X voi tuottaa uudenlaisen ravintolaelämyksen yleisötapahtumassa. Ravintola X säästää myös rahaa, kun tapahtuman suunnittelun raameihin ei tarvitse järjestää työaika.

Kuten kuva 2: manuaalin SWOT-analyysi osoittaa, liittyy manuaaliin myös heikkouksia. Koska manuaali on tehty suuntaa antavaksi, ei siihen ole suunniteltu tarkkaa budjettia. Manuaalin käytön merkittävin heikkous on, että manuaalin tulkinta on lukijalla. Tulkinta vaikuttaa myös käytännön järjestelyihin. Manuaalin tulkinta ja väärinymmärrys ovat myös uhkia manuaalin

toimivuudelle. Ravintola X:n työntekijät voivat myös kokea manuaalin tulkin haastavaksi tai käytännössä toimimattomaksi.

5 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda selkeä ja informatiivinen manuaali Ravintola X:lle. Manuaalin tarkoituksena on toimia käsikirjana kohdatessa keskeisiä haasteita, tarjota ohjeita sekä konkreettisia neuvoja uutta liikkuvaa elintarvikehuoneistoa perustaessa. Manuaalissa tavoiteltiin ravintolan näkökulman saavuttamista asiakaslähtöisen toiminnan perusteella.

Opinnäytetyön tuotoksena syntynyt liikkuvan festivaaliravintolan manuaali Ravintola X:n käytettäväksi onnistui odotusten mukaisesti. Tuotoksena syntyi selkeä kokonaisuus, joka käsitteli aihetta opinnäytetyötä ohjailevien teemojen pohjalta. Näitä teemoja olivat Yleisötapahtuma, ravintolan alue, tarjooma, budjetointi, henkilökunta sekä laki ja säädökset. Lopullinen tuotos tehtiin haastatteluissa ilmenneiden toiveiden perusteella. Lopulliseen tuotoksen visuaalinen ilme viimeisteltiin kohderavintolan brändin mukaiseksi. Tuotos on opinnäytetyön julkaisematon liite.

Prosessin alkuvaiheessa tutustuttiin teoriaviitekehykseen ja koottiin informatiivinen teoriakokonaisuus sisällönanalyysistä, yleisötapahtumista, ravintolatoiminnasta ja palvelumuotoilusta. Kun teoria ja käytäntö haluttiin yhdistää, etsittiin Ravintola X:n ravintolakonsernista haastattavia osapuolia, jotka omaan kokemukseensa ja ammatilliseen osaamiseensa nojaten pystyvät toimimaan asiantuntijoina aihetta tarkastellessa.

Litteroitu haastatteluaineisto analysoitiin teorialähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalyysi on menetelmä, jolla pystytään tarkastelemaan selkeästi ja vapaasti dokumentteja. Sisällönanalyysi pystytään tuottamaan melkein mistä vain kirjallisista dokumenteista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117.) Tässä opinnäytetyössä teoriaohjaavan sisällönanalyysin aineistona käytettiin sanatarkasti litteroitujen asiantuntijahaastatteluiden tuotoksia. Litteroidusta aineistosta luotiin pelkistettyjä ilmauksia ja näille alaluokkia. Alaluokille luotiin yläluokkia ja ne toimivat manuaalin ohjailevina teemoina. Näitä teemoina toimivat yleisötapahtuma, budjetointi, laki ja säädökset, ravintola-alue, tarjooma sekä henkilökunta.

Tuotoksen toimivuutta mitattiin SWOT-analyysin vahvuuksilla ja heikkouksilla, joita käsiteltiin osana opinnäytetyön kirjallista tuotosta. SWOT-analyysin avulla voidaan tutkia kohteen sisäisiä osia sekä ulkoisia voimavaroja. SWOT-analyysin nimi on lyhenne englanninkielisistä sanoista, strengths (vahvuudet), weaknesses (heikkoudet), opportunities (mahdollisuudet) ja threats (uhat). (Viitala & Jylhä, 2013, 49.)

Tapahtumaan osallistuessa, Ravintola X tavoittelee onnistumista. Jotta onnistuminen olisi mahdollista, tapahtuma kannattaa ajatella hyvänä tarinana. Tarinoissa ja tapahtumissa tulee olla samanlaisia asioita, kuten juoni, yllätyksellisyys, onnellinen loppu sekä osuvat näyttelijävalinnat (työntekijät). (Vallo & Häyrinen 2013, 127.) Tarinamuodossa voidaan myös peilata mahdollisia haasteita ja niistä selviämistä.

Tapahtumassa tulee huomioida tarkasti myös erikoisruokavaliot, sekä niistä tiedottaminen. Ruokatapahtuman valikoima on järkevää suunnitella sellaiseksi, että se soveltuu myös erityisruokavalioiden omaaville asiakkaille (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 24). Ruokaviraston (2018) mukaan erityisruokavaliossa vältetään tiettyjä raaka-aineita terveyden vuoksi, jolloin pystytään hoitamaan sairautta sekä yksilön terveyttä. Erityisruokavalioiden yleisimpiä Suomessa ovat diabetes, keliakia, laktoosi-intoleranssi, maitoallergia sekä erilaiset ruoka-aineallergiat, kuten viljat, kananmuna ja kala (Ruokavirasto 2018d). Näin ollen ravintolan ruokatuotetta suunnitellessa tulee huomioida allergeenit ja näiden kontaminaatio, eli kosketus myytävän ruokatuotteen kanssa. Tämä saattaa aiheuttaa asiakkaalle vakaviakin oireita. Ravintolassa valmistuksen aikana noudatetaan hyvää hygieniää ja erotellaan käytettävät leikkuupinnat toisistaan. (Ravitsemusterapeuttien yhdistys ry 2009, 172.)

Onnistuakseen Ravintola X:n tulee laatia tarkka taloudellinen budjetti. Budjetit voidaan jakaa kahteen pääluokkaan: osabudjetteihin ja pääbudjetteihin. Tulosbudjetin avulla voidaan tutkia yrityksen kannattavuutta. Kannattavuuden avulla voidaan tutkia yrityksen tai tapahtuman kykyä luoda voittoa, eli että yritys saa enemmän voittoa kuin tuloja varten menetettyjä menoja. Budjetti voidaan tuottaa esimerkiksi katetuottolaskelman muodossa. (Jormakka ym. 2016, 178.)

Työn tuotoksen, eli manuaalin avulla Ravintola X pystyy siirtämään liiketoimintansa yleisötapahtumiin liikuteltavan elintarvikehuoneiston tavoin. Manuaalin lopullinen muoto on informatiivinen, mutta jättää silti tulkinnan varaa ja täten mahdollisuuden toimia muuttuvissakin tilanteissa. Elintarvikelaki sekä säädökset muuttuvat ajoittain, joten näiden vuoksi manuaalin lopullinen versio on päivitettävä. Päivitys jää Ravintola X:n työksi ja sitä suositellaan tarkasteltavaksi aina omavalvontasuunnitelmaa päivittäessä. Manuaalin lopullinen muoto on myös tarvittaessa sovellettavissa ravintolakonsernin muiden ravintoloiden käyttöön.

Lähteet

Painetut

Ala-Nikkola, E. 2016. Festivaalien Suomi. Helsinki: Kulttuuripoliittisen tutkimuksen edistämissäätiö.

Catani, J. 2017. Onnistunut yritystapahtuma: järjestäjän käsikirja. Helsinki: Alma Talent Pro.

Crönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro.

Hiltunen, S. 2005. Suur tapahtumien ruokapalvelu. Helsinki: Maa- ja kotitalousnaisten keskus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja Kirjoita. Porvoo: Bookwell.

Jormakka, R., Koivusalo, K., Lappalainen, J. & Niskanen, M. 2016. Helsinki: Edita.

Kaartinen, S & Linnapuomi, A. 2015. Tapahtumia kaikille! : Opas saavutettavan kulttuurifestivaalin järjestämiseen. Helsinki: Lasipalatsin mediakeskus.

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

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu. Teknologiainfo. Helsinki: Teknova.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Patti, J. 2009. Meeting planner's guide to catered events. Hoboken: John Wiley & sons cop.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Jyväskylä: Pohjatähti.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2013. Liiketoimintaosaaminen. Helsinki: Edita.

Tuulaniemi, J. Palvelumuotoilu. 2011. Helsinki: Talentum.

Vallo, H. & Häyrinen, E. 2016. Tapahtuma on tilaisuus - tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Helsinki: Tietosanoma.

Yeoman, I., Robertson, M., McMahon-Beattie, U., Backer, E. & Smith, K. 2014. The future of events & festivals. Lontoo: Routledge.

Sähköiset

Elintarvikevirasto. 2018a. Viitattu: 30.11.2018. <https://www.evira.fi/>

Elintarvike- ja ravintola- ala kiinnostaa luovia kädentaitajia. 2018. Ruokatieto. Viitattu: 11.2.2019. <https://www.ruokatieto.fi/ruokakulttuuri/ruoka-ammattina/elintarvike-ja-ravintola-ala-kiinnostaa-luovia-kadentaitajia>

Elintarvikkeiden kotimaan kuljetukset. Ruokavirasto. 2018a. Viitattu:

26.2.2019. <https://www.ruokavirasto.fi/yritykset/elintarvikeala/kuljetus/kotimaan-kuljetukset/>

Elintarvikkeiden säilyttäminen. Ruokavirasto. 2018b. Viitattu 25.2.2019. <https://www.ruokavirasto.fi/yritykset/elintarvikeala/elintarvikealan-yhteiset-vaatimukset/elintarvikehygienia/hygieniset-tyotavat/elintarvikkeiden-sailyttaminen/>

Matkailu- ja ravintola-alan suhdannekatsaus. Mara. 2018a. Viitattu: 25.02.2019.

https://mara.fi/site/attachments/Alan_n_kym_t_2_2018.pdf

Nuorten ura matkailu- ja ravintola-alalla. Mara, 2018b. Viitattu:

20.02.2019. <https://mara.fi/toimiala/ura-matkailu-ja-ravintola-alalla/nuoret>

Opas ravintolatoiminnan aloittamisesta. Ruokavirasto. 2018c. Viitattu 25.2.2019.

https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/yritykset/elintarvikeala/toiminnan-aloittaminen/pk/maatilan-tuotteiden-jalostamisen-ja-myyntin-aloittaminen/opus_ravintolatoiminnan_aloittamisesta.pdf

Opas ravintolatoiminnan aloittamiseen. 2018b. Evira. 2018. Viitattu

30.11.2018. https://www.evira.fi/globalassets/elintarvikkeet/valmistus-ja-myynti/elintarvikkeyrityksen-perustaminen/oppaat/ravintolat/opus_ravintolatoiminnan_aloittaminen_ravintolat.pdf

Tapahtumanjärjestäjän opas: yleistä tapahtuman järjestämisestä. 2018. Visit Tampere. Viitattu: 10.2.2019. <https://visittampere.fi/ammattilaiset/tapahtumajarjestajille/tapahtumajarjestajan-opas/yleista-tapahtuman-jarjestamisesta/>

Terveyttä edistävä ruokavalio - ravitsemus- ja ruokasuositukset: erityisruokavaliot. Ruokavirasto, 2018d. Viitattu: 25.2.2019. <https://www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus-ja-ruokasuositukset/erityisruokavaliot/>

Julkaisemattomat

Asiantuntijahaastattelu 1

Asiantuntijahaastattelu 2

Taulukot

Taulukko 1: Elintarvikkeiden säilyttäminen (Ruokavirasto 2018.)	11
Taulukko 2: Yleisötapahtuma	18
Taulukko 3: Ravintola-alue.....	19
Taulukko 4: Tarjooma.....	23
Taulukko 5: Laki ja säädökset.....	24
Taulukko 6: Henkilökunta.....	25
Taulukko 7: Budjetointi.....	27

Liitteet

Liite 1: Sisällönanalyysin taulukko	38
Liite 2: Teemahaastattelupohja	46

Liite 1: Sisällönanalyysin taulukko

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Alaluokan yläluokka
Isompia festivaaleja ei ole tehty, mutta kauppakeskusten pop up -ravintoloita ja suurehkoja catering ja promootiotapahtumia.	Suuria yleisötapahtumia ei ole tehty. Pop Up -ravintoloita ja cateringtapahtumia on tehty.	Yleisötapahtuman tekeminen Catering Pop Up -ravintola	Yleisötapahtuma
Ravintolassa Y oli piste, jossa linjastomaisesti valmistettiin ruokaa tapahtumaan myytäväksi. Jonka jälkeen valmiit ruoat siirrettiin itse ajaen tapahtumapaikalle. Täten saatiin myytäväksi tuoretta ruokaa.	Ravintolassa Y oli piste, jossa ruokaa tehtiin linjaston maisesti. Ruoka siirrettiin ajaen tapahtumapaikalle. Myytävä ruoka oli tuoretta.	Ruoan valmistus Ruokatuote	Yleisötapahtuma Henkilökunta
Isoon tapahtumaan lähtiessä, aloittaisin ravintolan suunnittelun siitä, minne sijoittaisin myyntitiskin ja sen jälkeen keittiön.	Ravintolan suunnittelu aloitetaan myyntitiskistä ja keittiöstä.	Myyntitiski ja keittiö	Ravintolan alue
Alueen ja keittiön puhtaanapito olisivat myös tärkeitä.	Keittiö ja puhtaanapito tärkeitä.	Keittiö ja puhtaus	Ravintolan alue Henkilökunta Laki
Minä laskisin sen varmasti myös neliömäärällisesti suurin piirtein sen siihen, mitä meidän oletettu tuntimyynti olisi ja sitä kautta alkaisin pohtimaan sitä, mikä kannattaa ja miten me saavutettaisiin se.	Neliömäärä suhteutetaan oletettuun myyntiin tunnissa.	Ravintolan koko	Ravintolan alue Budjetointi
Jos minulla olisi mahdollisuus valmistaa ruokatuote etänä ja paikan päällä vain asetella se myyntiin ja keskittyä myyntiin, kyllä varmasti lähtisin suorittamaan tätä.	Mahdollisuudet valmistaa ruokatuote etänä on kannattavampi.	Ruokatuotteen valmistus	Ravintolan alue Henkilökunta Laki Tarjooma
Jos ruokatuote valmistettaisiin muualla ja ainoastaan esillepano ja myynti tapahtuisivat tapahtuma-alueella, olisi varmasti paikkojen puhtaanapito ja valvonta paremmalla	Etänä valmistetun ruokatuotteen esillepano ja myynti tapahtuvat tapahtuma-alueella. Valvontatoimenpiteet ovat varmempia.	Ruokatuotteen esillepano, myynti ja valvonta.	Ravintolan alue Laki Tarjooma

varmuudella suoritettavia.			
Mikäli ruokatuote valmistettaisiin etänä, pystyttäisi myös takaamaan parempi laatu tuotteelle, tämä on kuitenkin erittäin tärkeää brändin kannalta.	Etänä valmistettavan tuotteen laatu on varmempi. Laatu on tärkeä ravintolan brändille.	Ruokatuotteen laatu	Tarjooma
Toki sitten pitäisi myös miettiä ravintolan omaa kapasiteettia. Jos tiloissa on tarkoitus pyörittää tavanomaista liiketoimintaa samaan aikaan, niin et sinä pysty valmistamaan vaadittavaa määrää samalla, kun pyörität normaalia päivää. Jos siis nyt vaikka mietitään 10 000€ myyntilukuja tapahtumassa.	Pyöriikö ravintola myös normaalilla kapasiteetilla tiloissaan.	Kiinteän ravintolan toiminta	Henkilökunta
Ekologisuutta ajatellen, me ollaan aikaisemmissa isommissa catering tapahtumissa käytetty palmunlehtilautasia.	Tapahtumissa käytetty palmunlehtilautasia.	Tarjoiluastiasto	Ravintolan alue Tarjooma
Jos on valmis itse panostamaan siihen, millaisia materiaaleja oma toimipiste valitsee tapahtumaan, niin ehdottomasti.	Materiaalien valintaan panostetaan.	Materiaalit	Henkilökunta Manuaali
Mutta enemmän ekologisuuteen vaikuttavat tapahtuman asianomaisten päätökset tilanteesta. Että kierrätetäänkö vai ei.	Asianomaiset tapahtumassa hoitavat kierrätyksen ja jätehuollon suunnittelun.	Kierrätys ja jätahuolto	Yleisötapahtuma
Se, valitaanko ravintolaan kierrätysmateriaaleja ja ekologisempia valintoja asiakkaiden käyttöön. Se ei ole normaalia suurempi kulu.	Ekologisuus ei ole normaalia suurempi menokulu.	Ekologisuus	Budjetti Yleisötapahtuma Henkilökunta
Jos me tämän ravintolan kanssa lähdetään tapahtumaan, meidän työympäristömme tulisi olla mahdollisimman pitkälti meidän brändimme mukainen. Eli toisin esille mahdollisimman paljon meidän brändillemme ominaisia elementtejä esille.	Toimipisteen tulee olla brändin mukainen. Brändin elementit esille.	Brändin näkyvyys	Ravintolan alue Manuaali
Ravintolan käytössä on myös brändille tarkoitettu myynti- ja edustusteltoa.	Ravintolalla myynti- ja edustusteltoa. Telto on pieni.	Edustusteltoa ja siirrettävät osat	Ravintolan alue

Sen koko tosin on hyvin pieni, eikä palvele suuressa yleisötapahtumassa. Mutta siitä varmasti saisi paljon käytettäviä osia irralleen ja siirrettyä vuokraympäristöön.	Vuokraympäristöön siirrettäviä osia.		
Riippuen siitä, mitä ravintola tahtoo tapahtumassa toteuttaa, tulee valita laitteet. Se vuokrataanko ravintolaan iso kylmäkontti tavaralle, sijoitetaanko valmiita annoksia kylmäsäilytyslaatikoihin vai valmistetaanko jokainen annos paikan päällä, nämä seikat vaikuttavat laitevalintaan. Osta näitä ei kannata, mutta erilaisia laitevuokraajia on tarjolla.	Laitteet vuokrataan, päätettävä vuokrataanko iso kylmäkontti vai pienempiä säilytyslaatikoita.	Laitevuokraus	Ravintolan alue
Pitää myös ottaa huomioon asiakkaiden keskimääräinen jonotusaika ja pohtia sitä, onko tuote asiallista valmistaa asiakkaan odottaessa tiskillä.	Keskimääräinen jonotusaika.	Jonotus	Ravintolan alue
Mikäli tavoitellaan suurta myynnillisesti voiton puolelle jäävää tuotteiden liikkuvuutta, on tuotteen noustava nopeasti. Mahdollisesti olla jo valmis annos. Ihmisillä on nälkä ja jono kuitenkin kertyy nopeasti.	Tavoitteena myynti. Tuotteen noustava nopeasti. Mahdollisesti jo valmis tuote myytäväksi.	Myynti- ja nostoaika	Budjetointi Tarjooma
Ravintolan tarjoamasta ruoasta ei voi leikata olennaista osaa pois. On muistettava se perusajatus ja se päätuote, eli jos me haluamme lähteä tapahtumaan meidän ravintolamme nimellä, meidän on tarjottava perusannoksia.	Olennaista osaa ravintolan tuotteesta ei voi leikata pois.	Myytävä tuote	Tarjooma
Tosin lista voidaan räätälöidä.	Lista räätälöity.	Menu	Tarjooma
Kun tapahtumaan lähdetään, lähdetään hakemaan myös maksimaalista tulosta. Tällöin olisi hyvä ajatella, että ollaan vähintään kaksi tuntia kaikkea edellä. Näin pystytään ennakoimaan. Vaikka jonoa kertyisikin,	Tapahtumasta haetaan maksimaalista tulosta. On oltava edellä aikaansa.	Tulos Toiminta ja ennakointi	Budjetointi Henkilökunta

kaikkeen olisi helpompaa reagoida.			
Voidaan tiedustella aikaisemmin jo, millaisia kuittimääriä aikaisemmin tapahtumiin osallistuneet ravintolat ovat myyneet ja pohjata budjettilaskuja tehdessä realistisia tavoitteita. Ja tavoitteena on hyvää pitää vähintään edellisvuoden tasoa.	Muilta ravintoloilta voi tiedustella aikaisempien vuosien kuittimäärää. Budjettilaskennassa oleellista olla realistiset tavoitteet.	Tavoitteet	Budjetointi
Tapahtuman päättyessä pitää ottaa huomioon se, kuka purkaa tilan.	Tapahtumaa suunniteltaessa otetaan huomioon, kuka purkaa ja rakentaa.	Rakentaminen ja purkaminen	Ravintolan alue
On hyvä suunnitella onko ravintolaa pystyttämässä ja purkamassa sama henkilökunta ja tuleeko se ravintolan itse palkata.	Kuka pystyttää ravintolan. Mistä henkilökunnan saa.	Kuka rakentaa ja purkaa	Ravintolan alue Henkilökunta
Henkilökunnan jako kannattaa ajatella myös tarkasti, se kuinka rankkoja tapahtumapäivät ovat, voi yllättää kenet tahansa. Kuka esivalmistee, kuka tekee, kuka myy ja kuka kuljettaa.	Henkilökunnan työnjako suunnitellaan tarkasti. Kuka tekee esivalmistelut, kuka valmistaa, myy ja kuljettaa.	Henkilökunnan työnjako	Henkilökunta
Onko päivä kahdessa syklissä, onko myyjäksi parempi värvätä ihminen, joka osaa kerätä asiakkaan rahat ja säästää osaavat kädet tekemiseen.	Onko päivä jaettu kahteen sykliin. Myyjä kerää rahat asiakkaalta. Kokki tekee ruoan.	Työn ja päivien suunnittelu	Henkilökunta
Mahdollinen hävikki kannattaa koittaa ennakoida jo tapahtuman lopun lähentyessä.	Hävikki ennakoitava.	Hävikki	Tarjooma
Laskea tarkasti, voiko jostain raaka-aineita siirtää takaisin ravintolaan normaalin toiminnan piiriin ja voiko jostain tuotteesta lyödä tiskiintarjousta.	Lasketaan siirrettävät raaka-aineet. Voiko siirrettyjä raaka-aineita käyttää ravintolassa.	Hävikki	Tarjooma Ravintolan alue
Mikäli tavaraa siirretään, on pidettävä huoli kylmäketjusta.	Tavaraa siirrettäessä huolehditaan kylmäketjusta.	Elintarviketurvallisuus	Laki
Henkilökunnan jaksamisesta on kannettava kanssa huolta, pitää muistaa, että tapahtumapäivien aikana voi tapahtua melkein mitä vain ja jaksaminen on melkein kellä tahansa kortilla.	Henkilökunnan jaksaminen huomioitava. Tapahtumapäivät heikkeitä.	Henkilökunnan jaksaminen	Henkilökunta Yleisötapahtuma

Onko avatessa, sulkiessa ja päivän edetessä oltava yksi, joka vastaa koko toiminnasta ja koordinoi jokaisen osaston kanssa asioista, jotta kaikki toimii.	Toiminnasta vastaava koordinaattori. Koordinaattori huolehtii kaikista pisteistä.	Työn koordinointi	Henkilökunta
Mitään ei saa myöskään jättää itsestäänselvyydeksi.	Ei itsestäänselvyyksiä.	Suunnitelmallisuus	Manuaali
Jo pelkkään markkinointiin olisi hyvä panostaa. Olisi hyvä panostaa siihen, että kaikki kansa todellakin tietää sen, että me olemme siellä myymässä. Ja että hei, meiltä saa sitä parasta ruokaa.	Markkinointiin panostetaan. Panostetaan näkyvyyteen.	Markkinointi ja näkyvyys	Yleisötapahtuma Manuaali
Oma brändi pitäisi lyödä läpi mahdollisimman seksikkäänä.	Brändin seksikkäisyys	Brändi	Tarjooma
Voihan tapahtumaan osallistua myös ajatellen sitä pelkkänä promootiona, mutta en edes sen kohdalla haluaisi jättää asioita puolitiehen. Olisi hyvä, että sen avulla löytäisi ne asiakkaat, jotka ei ihan vielä meistä tiedä.	Osallistuminen promootiota. Kokonaisuus huoliteltu.	Promootio Huoliteltu kokonaisuus	Manuaali Budjetointi Yleisötapahtuma
Kohderavintolana on sushiravintola	Kohde sushiravintola.	Ruokatuote	Tarjooma
Kohderavintolat ovat tavanneet tehdä tällaisia tapahtumia itsekseen.	Tapahtumaosallistuminen itsenäistä.	Tapahtumatyö	Henkilökunta
Apua tosin saa konsernilta.	Apua konsernilta.	Konserni	Henkilökunta
Ohjeistuksen tulee olla tarpeeksi yksinkertainen ja helposti lähestyttävä.	Manuaalista selkeä ja helposti lähestyttävä.	Selkeä manuaali	Manuaali
Manuaalin rakenne olisi hyvä olla rasti ruutuun malli, kun tehdään manuaalia ravintolan käyttöön.	Manuaalista rasti ruutuun malli. Manuaali ravintolan käyttöön.	Manuaalin malli	Manuaali
Manuaaliin on hyvä tuoda mahdollisimman paljon eri näkökulmia esille.	Manuaaliin laajasti näkökulmia.	Näkökulmien laajuus	Manuaali
Yleisötapahtuman järjestäjä yleensä kertoo, millainen tila on käytössä, mitkä ovat minimi-tilat	Tapahtuman järjestäjältä tila.	Ravintolan tila	Ravintolan alue
Tulevatko alueen lisäksi telttu/kontti järjestäjältä. Tämä on melko yleistä.	Telttu tai kontti järjestäjältä. Tämä on yleistä.	Ravintolan katos	Ravintolan alue
Yleisömäärä tulee selvittää, etenkin jos lippuja myydään.	Yleisömäärä selvitettävä. Lippumyynnin määrä selvitettävä.	Yleisömäärä	Budjetointi Ravintolan alue

Montako annosta minuutissa nostetaan ja montako kassaa tarvitaan. Näillä pohjataan myös ravintolan neliömäärää. Huomioikaa ennakoitava kävijämäärää.	Montako annosta minuutissa. Kassojen määrä. Ravintolan neliömäärä. Ennakoidaan kävijämäärä.	Myyntimäärät minuutissa Kassat Neliöt	Ravintolan alue Yleisötapahtuma
Minimi ja maksimimyynti.	Minimi- ja maksimimyynti	Myynti	Budjetointi
Budjettia pitää laskea. Se voisi olla hyvä ottaa manuaaliin jo pelkästään.	Budjettilaskenta manuaaliin.	Budjettilaskenta	Budjetointi
Erilliset viranomaismääräykset mikäli ovat valmiiksi pakattu tuote, kun mikäli jos valmistettaisiin ruoka paikan päällä. Valmiilla tuotteella pääsee helpommalla.	Viranomaismääräykset vaihtelevat valmiiksi pakatuilla ja paikan päällä valmistettavilla tuotteilla.	Viranomaismääräykset	Laki
Ravintolan omavalvontaa voi soveltaa, mutta siinä tulee olla lisäys cateringista.	Ravintolan omavalvontaan lisäys cateringista.	Omavalvonta	Laki
Mitä ottaa huomioon kun lähdetään ulos omasta keittiöstä. Kuljetuslaatikot, auto, elintarvikehyväksyntä viranomaiselta, missä vaatteissa henkilökunta siirtyy. Keittiövaatteet tulee vaihtaa ja pakata huolellisesti.	Huomioitava kuljetuslaatikot, elintarvikehyväksyntä auto, missä vaatteissa siirrytään, miten pakataan.	Kuljetus, pakkaaminen ja säilytys	Laki Tarjooma Ravintolan alue
Kuka vastaa näytteistä, lämpötilavalvonta ja kirjaus.	Näytteenottojen ja kirjaamisen vastuu.	Omavalvonta	Henkilökunta Laki
Varmistakaa sähkö ja vedet, se pitää mainita manuaalissa.	Mistä sähkö ja vesi alueella.	Ravintolan toimivuus	Ravintolan alue Laki
Henkilökunnalla on oltava hygieniapassi ja koke-musta.	Henkilökunnalla oltava hygieniapassit.	Henkilökunnan soveltuvuus	Laki Henkilökunta
Ehkä enemmän asennetta vaativa, tapahtumat vaativat paljon ja ovat rankkoja.	Tapahtumat rankkoja. Asennetta vaaditaan.	Henkilökunnan jaksaminen ja motivaatio	Henkilökunta
Yleisötapahtumassa myynti ja tarjoilu tapahtuvat tiskiltä. Pöytiintarjoilu ei ole kannattavaa.	Yleisötapahtumassa myynti ja tarjoilu tiskiltä.	Myyntitiskitoiminta	Tarjooma Ravintolan alue
Kierrätys ja jätteidenlajittelun ohjeet tulevat järjestäjältä. Kannattaa varmistaa se, onko jotain erityistä huomioitavaa.	Jätehuolto ja lajittelu tapahtumajärjestäjän vastuulla. Erityiset huomiot huomioitava.	Jätehuolto ja lajittelu	Ravintolan alue
Juomamyynnin kannattaa olla hyvin simppeleitä,	Juomamyynti yksinkertaista.	Juoma- ja lisämyynti	Tarjooma

mahdollisesti vesipulloja ja jotain kevyttä.			
Myös kannattaa varmistaa, vaatiiko järjestäjä jotain yhteistyötä, esimerkiksi Hartwall ja pitääkö juomat ostaa järjestäjältä.	Yhteistyökumppanin varmistaminen. Keneltä juomat ostetaan.	Yhteistyökumppanit	Tarjooma
Alkoholimyynti on useimmiten tapahtumajärjestäjän omalla vastuulla.	Alkoholimyynti tapahtumajärjestäjän vastuulla.	Alkoholimyynti	Tarjooma
Keittiökalusteita ei virallisesti tule järjestäjältä.	Keittiökalusteet hankitaan itse.	Keittiökalusteet	Ravintolan alue
Niitä kannattaa vuokrata, ei ostaa. Kannattaa selvittää vuokraavia yrityksiä, kuten Restamesta, joka vuokraa käytettyjä laitteita tapahtumiin.	Keittiökalusteet vuokrataan. Vuokraavia yrityksiä selviteltävä, esimerkkinä Restamesta	Keittiökalustevuokraus	Ravintolan alue
Mukaan otettava ruokamalli on varmasti kaikista paras.	Mukaan otettava annos parhain.	Ruokatuote	Tarjooma
Manuaaliin kannattaa laittaa lista kysymyksiä. Kyllä - Ei vastauksilla, joissa käy ilmi se, mitä kysytään ja hoitaako tapahtumajärjestäjä ne vai jääkö vastuu ravintolalle.	Manuaaliin kyllä - ei kysymyksiä. Kysymyksien vastauksista käytävä ilmi, kenellä vastuu ja mitä tehdä.	Manuaalin malli Vastuut	Manuaali
Elintarvikeilmoituksista kannattaa laittaa kaavakkeet ja mahdolliset paikat, josta ne löytyvät.	Elintarvikeilmoitusten lomakkeet tai paikat, josta ne löytyvät.	Ilmoitukset	Laki
Kannattaa miettiä, onko tapahtumaan osallistuminen markkinointia vai lähdetäänkö tavoittelemaan suurta voittoa.	Lähdetäänkö tekemään markkinointia vai tavoitellaanko voittoa.	Tavoitteet	Budjetointi
Manuaaliin kaikki mahdollinen, turhiinkin juttuihin. Servietit, tarjoiluastiat, juomat, vedet, sähköt..	Manuaalissa mainitaan kaikki. Servietit, tarjoiluastiat, juomat, vedet, sähköt	Manuaalin sisältö	Manuaali
Lähtökohtaisesti ei kannata ostaa mitään, ellei tiedetä, että meillä on vähintään kymmenen tapahtumaa vuodessa.	Ei osteta mitään yhteen tapahtumaan.	Välinevuokraus	Manuaali
Ravintolasta ei kannata irrottaa mitään, aina voi hankkia toiset tarvittavat laitteet esimerkiksi vuokraamalla.	Ravintolasta ei irroteta mitään mukaan. Laitteet voi vuokrata.	Tarvikkeiden hankinta	Ravintolan alue
Kylmäketjua pitää valvoa. Se ei saa katketa, kun mietitään tätä tuotetta.	Kylmäketju valvottava. Kylmäketjun oltava katkeamaton.	Omavalvonta	Laki Henkilökunta

Vuokrattavan auton tulee olla myös tarkastettu elintarvikeviranomaisen toimesta, kannattaa varmistaa vuokraavalta yritykseltä. Veho rentiltä ei varmaan yksikään ole hyväksytetty, mutta esim. Huurre Oy saattaa omata jo valmiit hyväksytykset. Riskejä ei kannata ottaa hyväksymättömällä autolla.	Vuokrattava auto tarkastettava elintarvikeviranomaisella. Vuokraajalta voi varmistaa tarkastuksen. Vuokrafirmoja esimerkiksi Veho Rent ja Huurre Oy. Riskit kannattamattomia.	Kuljetus	Ravintolan alue
Mutta samaa autoa voi mahdollisuuksien mukaan käyttää siirtämiseen ja säilytykseen, jos on kylmäauto.	Samaa kylmäautoa voi käyttää kuljettamiseen ja säilytykseen.	Kuljetus ja säilytys	Ravintolan alue
Sääolot on suomessa otettava myös huomioon, on varmistettava, että myynti voi olla pettymys, sää voi yllättää teltankin.	Suomen sääolot otettava huomioon. Sää vaikuttaa myyntiin.	Sääolot, muuttuva ilmasto	Ravintolan alue Yleisötapahtuma
Työpistesuunnittelussa kannattaa ottaa huomioon se, mistä tuotteet otetaan ja annetaan asiakkaalle.	Työpistesuunnittelussa huomioitava asiakkaan palvelupolku.	Palvelupolku	Ravintolan alue
Mikä on asiakkaan kulkusuunta, on otettava huomioon se, minne se asiakas meiltä lähtee.	Asiakkaan kulkusuunta huomioitava. Mistä kulkee, minne menee.	Asiakaskokemus	Ravintolan alue
Mitä vähemmän kassatyöntekijä liikkuu, sen paremmin kokonaisuus on suunniteltu. Tehokkuus pysyy maksimissaan, kun ei tule turhaa kävelyä ja törmäämisiä toisiin työntekijöihin.	Kassatyöntekijän liikkuvuus minimoitava. Törmäysriski vähenee ja tehokkuus maksimoidaan.	Ergonomia	Ravintolan alue
Paremmen näköistä on, mikäli asiakas näkee meidän tekevän ruokaa paikan päällä.	Vaikuttavampaa on ruoan valmistus paikan päällä.	Ruokatuote	Tarjooma
Mutta se, onko se hygieniasalalta kannattavaa ja myynnin kannalta tehokasta, sitä pitää miettiä.	Paikan päällä valmistamisen kannattavuus myyntiä ajatellen.	Ruokatuotteen myynti	Tarjooma
Ihmiset saattavat olla varuillaan ympäristössä, jossa ei ole välttämättä paras hygienia.	Ihmiset varuillaan hygieniasta tapahtumaympäristössä.	Hygienia ja ympäristö	Laki Tarjooma
Jonoa syntyy väkisinkin.	Jonoa kertyy.	Jonotus	Ravintolan alue
Selkeät tuotelistat näkyvillä, mahdollisesti katon rajassa. Tällöin asiakkaat	Myytävät tuotteet selkeästi esille.	Myytävät tuotteet Esillepano	Tarjooma

pystyvät pohtimaan valintaansa odottaessaan.			
Selkeät jonotusalueet.	Selkeät jonotusalueet.	Jonotus	Ravintolan alue
Miettikää kaikki niin, että perustaisitte uutta ravintolaa. Se ei ole ainakaan haitaksi.	Uuden ravintolan perustaminen.	Ravintolan perustaminen	Ravintolan alue Tarjooma

Liite 2: Teemahaastattelupohja

Haastateltavan taustatiedot

Kuka
Ikä
Koulutus
Ammatti
Asema

Ennen tapahtumaa/Valmistelu

Rakennus ja ulkomuoto
Brändin näkyvyys
Suunnitelmallisuus
Laitteisto, säilytys ja kuljetus

Tapahtuman aikana

Omavalvonta ja sen toteutus
Elintarvikelaki, toteutus ja noudattaminen
Henkilökunta
Nostoaika
Tavoitteet
Ekologisuus

Tapahtuman jälkeen

Siivous
Purku
Jätehuolto ja hävikki