

RUOKAA JA ROMANTIikkaA

Tilaustarjoilu häähuhlaan

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Hotelli- ja ravintola- alan koulutusohjelma
Ravintolatoiminnan suuntautumisopinnot
Opinnäytetyö
Syksy 2010
Rose Eskola

Lahden ammattikorkeakoulu

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

ESKOLA, ROSE:

Ruokaa ja romantiikkaa
Tilaustarjoilu häätjuhlaan

Hotelli- ja ravintola- alan koulutusohjelman opinnäytetyö, 36 sivua, 6 liitesivua

Syksy 2010

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön aiheena on tilaustarjoilun järjestäminen 150 hengen häätjuhlaan kesäkuussa 2010. Työssä käsitellään tilaisuuden järjestämiseen ja juhlapalvelutoiminnan suunnitteluun liittyviä asioita. Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Yrjö Mensolan Juhla- ja pitopalveluyrityksen kanssa, joka on ollut työn toimeksiantaja. Käytännönläheisessä työssä olen toiminut päävastuuhenkilönä häätjuhlassa ja vastannut salitoiminnasta. Olen myös vastannut yrittäjän puolesta häätarjoilun suunnittelusta ja niihin liittyvistä tehtävistä.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään suomalaisen häätjuhlan ominaispiirteitä sekä esitellään juhla- ja pitopalvelutoimintaa yleisellä tasolla. Toiminnallisessa osuudessa käydään lävitse asioita, jotka juhla- ja pitopalveluyrittäjän on huomioitava tilaisuuksia suunniteltaessa ja toteutettaessa. Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäyte, jossa teoria ja käytännön työn raportointi kulkevat lomittain.

Työ on rajattu koskemaan häätjuhlaa, mutta työtä voidaan hyödyntää myös muiden tilaisuuksien suunnittelussa, sillä suunnittelu- ja toteutusprosessi ovat lähes aina samankaltaisia. Opinnäytetyön päätavoite on ollut onnistuneen tilaustarjoilun ja häätjuhlan järjestäminen. Tavoite saavutettiin hyvin, sillä asiakas oli tyytyväinen palveluun sekä ruokatuotteeseen.

Avainsanat: häät, häätjuhla, tilaisuus, juhlapalvelut, tilaustarjoilu

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Hotel and Catering

ESKOLA, ROSE:

Food and romance
Catering service in wedding feast

Bachelor's Thesis of Restaurant Management, 36 pages, 6 appendices

Autumn 2010

ABSTRACT

The aim of this thesis was to plan and arrange the catering service for a wedding feast for 150 persons in June 2010. The thesis deals with arranging and planning of the catering service. The thesis was carried out in cooperation with Yrjö Mensola's Juhla- ja pitopalveluyritys ('party and catering company'). In this practical thesis my role was to be responsible for managing the catering services for the wedding feast. The theory part of the thesis includes features of a traditional Finnish wedding and discusses catering services on a general level. The practical part is carried out in the form of a report in which theory and practice are interwoven. This thesis can be used when planning other events, because planning and execution are generally similar. The main goal was to arrange a successful wedding feast and catering service. The main goal was reached because the customer was satisfied with the service and food.

Key words: wedding, wedding feast, event, catering, catering service

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Ideasta opinnäytetyöksi	1
1.2	Yhteistyöyrityksen esittely	3
2	HÄÄJUHLA JA PITOPALVELUTOIMINTA	5
2.1	Hääjuhla	5
2.1.1	Hääjuhlan eteneminen	5
2.1.2	Hääruoka ja hääjuoma	8
2.2	Juhla- ja pitopalvelutoiminta	10
3	HÄÄTARJOILUN TOTEUTUS	13
3.1	Juhlapaikan kuvaus	13
3.1.1	Tarjous, asiakastapaaminen ja tilausmääräys	14
3.1.2	Talouteen ja henkilöstöön liittyvät resurssit	16
3.1.3	Häämenun suunnittelu	17
3.1.4	Kustannuspohjainen hinnoittelu ja arvonlisävero	20
3.1.5	Omavalvonta	21
3.2	Tilaustarjoilun toteutus juhla- ja pitopalvelussa	23
3.2.1	Pöytämuodot	23
3.2.2	Istumajärjestys ja pöytäkartta	25
3.2.3	Kattaminen, somistaminen ja ruoan esille laittaminen	26
3.2.4	Tarjoilujärjestys ja tarjoilun kulku	29
3.2.5	Hääjuhlan tilaustarjoilun arviointi	31
4	YHTEENVETO KEHITTÄMISKOHTEET	34

LIITTEET

LIITE 1:	Tarjous
LIITE 2:	Tilausmääräys
LIITE 3:	Työsuunnitelma
LIITE 4:	Opinnäytetyön toteutumisaikataulu

1 JOHDANTO

1.1 Ideasta opinnäytetyöksi

Opinnäytetyössäni suunnittelen ja toteutan tilaustarjoilun 150 hengen häätjuhlaan, joka pidetään Kalliopohjan Seurantalolla Nousiaisissa. Työssäni käsittelen tilaisuuden järjestämiseen ja juhlapalvelutoiminnan suunnitteluun liittyviä asioita. Työn lopussa analysoin tilaisuuden onnistumista ja toteutumista. Opinnäytetyöni sai alkunsa, kun toimeksiantajani Yrjö Mensola ehdotti minulle kyseisen tilaisuuden järjestämistä opinnäytetyöprosessinani. Juhlapalveluyrityksellä ei ollut tuolloin tarpeeksi aikaa ja resursseja näin suuren tilaustarjoilun suunnitteluun, joten työ tuntui luonnolliselta valinnalta.

Olen työskennellyt ravintola- ja cateringalalla 15 vuoden ajan, joten myös restonomin opinnoissani olen valinnut hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelman. Juhlapalvelutoiminta on itselleni tuttua, sillä olen työskennellyt juhlapalveluun erikoistuneessa yrityksessä tarjoilijana ja kokkina. Lisäksi olen toiminut henkilöstöravintolassa sekä ruokaravintolassa erilaisissa ruoanvalmistus- ja tarjoilutehtävissä. Minulla on myös kokemusta esimiestehtävistä, sillä olen ollut esimiehen sijaisena tilausravintolassa. Opinnäytetyöni yksi valintaperusteista olikin, että halusin työssäni tuoda esille ammatillista osaamistani.

Käytännönläheisessä opinnäytetyössäni olen vastuussa juhlapalvelutoiminnan suunnittelusta, toteuttamisesta ja eri tilanteiden vaatimien ratkaisumallien etsimisestä. Opinnäytetyöni kautta saan valmiudet suunnitella ja toteuttaa erilaisia juhlapalvelutilaisuuksia.

Opinnäytetyön päätavoite on onnistuneen tilaustarjoilun järjestäminen: Häätjuhla on ainutkertainen tilaisuus, jossa epäonnistumisia ei voida hyväksyä. Haasteita suunnitteluun toi se, että tilaisuus pidettiin Helsingin ulkopuolella, jonka vuoksi toteutus vaati erityistä huomiota ruokatuotteen valmistuksen ja tarjoilun osalta.

Tilaisuuden järjestäjä oli Yrjö Mensolan Juhla- ja pitopalveluyritys, jonka työntekijät lupasivat ohjata ja neuvoa minua koko prosessin ajan. Asiakas oli yksityinen henkilö, jonka kanssa oli etukäteen sovittu, että tilaustarjoilun järjestäminen on osa opinnäytetyötä.

Opinnäytetyön tietoperustaosiossa luvussa kaksi käsittelen ensin hääjuhlaa ja sen ominaispiirteitä, jonka jälkeen esittelen juhla- ja pitopalvelun käsitteenä. Hääjuhlan protokollan ja etiketin tunteminen tilaisuutta suunniteltaessa on tärkeää, jotta esi-merkiksi ajankäyttö ja tarjoilujärjestys toteutuvat tarkoituksenmukaisesti. Juhla- ja pitopalvelutoiminta poikkeaa tavallisesta ravintolatoiminnasta, joten palvelumuodolle ominaiset toimintatavat on myös tunnettava.

Kolmannessa luvussa keskityn juhla- ja pitopalvelun suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Luku on työni toiminnallinen osuus. Viimeinen luku sisältää johtopäätöksiä lisäksi yhteenvetä, ja arvioin siinä myös opinnäytetyöni toteutumista.

Työ on rajattu koskemaan kyseisen tilaisuuden suunnittelua ja toteuttamista, joten en käsittele työssäni esimerkiksi markkinointia, koska toimeksiantajalla ei ole siihen tarvetta. Roolini tässä opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa oli vastata 150 hengen tilaustarjoilusta. Tilaustarjoilu vaati toteutuakseen yhden keittiötyöntekijän sekä 5-6 tarjoilijaa. Tehtäväni oli hääjuhlassa toimia päävastuuhenkilönä salissa sekä hoitaa yrityksen puolesta tilaisuuden suunnitteluun ja toteutukseen liittyvät asiat.

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäyte. Kyseessä on työelämän kehittämistyö, joka tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan järjestämistä tai kehittämistä ja jolla on toimeksiantaja. Toiminnallisen opinnäytetyön toteutustapa voi vaihdella aiheesta riippuen. Lopputuotoksena voi olla kirja, opas, kehittämissuunnitelma tai jokin muu konkreettinen tuotos, kuten tilaisuuden tai tapahtuman järjestäminen. Toiminnallinen opinnäytetyö on kaksiosainen kokonaisuus, ja se sisältää aina toiminnallisen osuuden eli ns. produktin ja opinnäytetyöraportin. Raportin kirjoittaminen toteutetaan tutkimusviestinnän keinoin. Toiminnallisessa opinnäytetyössä lopullisen tuotoksen pitää pohjata ammattiteorialle ja sen tunte-

mukselle, joten raportissa on oltava riittävän laaja teoreettinen viitekehys, joka liittyy työn keskeisiin käsitteisiin. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 9, 42.) Tässä työssä keskeiset käsitteet ovat häät, häätjuhla, tilaisuus, juhlapalvelut ja tilaustarjoilu.

1.2 Yhteistyöyrityksen esittely

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Juhla- ja pitopalvelu Yrjö Mensola, jonka liiketoiminta perustuu toiminimelle. Yritys tarjoaa asiakkailleen erilaisia juhla- ja pitopalveluita pääasiassa Helsingin seudulla, mutta tarvittaessa tilaisuuksia voidaan järjestää myös pääkaupunkiseudun ulkopuolella. Juhla- ja pitopalveluyrityksen liikeideana on tarjota asiakkaille laadukasta ja yksilöllistä juhlapalvelutoimintaa asiakkaan kotona tai asiakkaan vuokraamissa tiloissa. Tilaisuudet suunnitellaan asiakkaan ehdoilla ja toteutetaan laadukkaasti ja ammattitaidolla.

Toiminimen alla työskentelee yrittäjä, hänen vaimonsa ja tarvittaessa erikseen palkattua tarjoilu- ja keittiöhenkilökuntaa. Yrittäjä itse vastaa ruokatuotannosta ja hänen vaimonsa salityöstä ja myyntiprosessista. Yrityksen kalustoon kuuluu

- pakettiauto, jolla kuljetukset tehdään
- kuljetuslaatikoita 6 kpl
- lämpöhauteita 4 kpl
- ruokailu astioita ja aterimia 150 hengelle
- kuohu-, valko- ja punaviinilaseja 150 hengelle
- tarjoiluvateja ja somisteita.

Tilaisuuksien asiakasmäärät vaihtelevat parista kymmenestä aina 200 henkeen asti. Tilaukset ovat pääasiassa häitä, syntymäpäiviä, pikkujouluja tai muita yksityistilaisuuksia. Asiakaskunta muodostuu kanta-asiakkaista, ja uudet asiakkaat löytyvät suositusten kautta. Yrityksen tärkeimpiä kilpailukeinoja ovat laadukas ja asiantunteva palvelu sekä toiminnan pienimuotoisuus, eli asiakas saa yksilöllistä palvelua. Toimintaa ei aiota laajentaa, sillä catering- palvelu on yrittäjälle

sivutoimista työtä. Tämän vuoksi yrittäjä ei myöskään markkinoi itseään.

2 HÄÄJUHLA JA PITOPALVELUTOIMINTA

2.1 Hääjuhla

Häät ovat merkittävä tapahtuma niin sosiaalisessa, kulttuurisessa kuin historiallisessakin mielessä. Hääseremoniassa kaksi ihmistä solmii liiton, jota edelleen pidetään yhteiskunnassamme suuressa arvossa. Suomalaisessa hääkulttuurissa häämenoihin liittyy paljon elementtejä ja tapoja, jotka toistuvat usein hääjuhlissa samankaltaisina. Häätiketin noudattaminen takaa, että jokainen vieras tietää, mitä häneltä odotetaan. Tämä myös mahdollistaa sen, että suurenkin vierasmäärän koontuminen yhteiseen juhlaan sujuu ongelmitta. (Ash 2000, 6.)

Perinteisiin häihin kuuluu kirkollinen vihkiminen tai avioliiton siunaaminen sekä hääjuhla ruoka-, juoma- ja kakkutarjoiluineen. Juhlaan kuuluvat myös häävalssi tai häätanssi, puheet, hauskuuttavat hääleikit tai ohjelmanumerot sekä tanssiminen orkesterin tai dj:n tahdittamana. Tärkeää perinteisissä häissä on myös hääparin pukeutuminen: morsiamella on pitkä valkoinen hääpuku asusteineen ja hääkimp-puineen ja sulhasella saketti, smokki, frakki tai tumma puku. Morsiamen pukeutuminen on tärkeää, sillä morsian on hääyleisön huomion keskipisteenä. Myös häiden suunnitteluun ja valmisteluun liittyy erilaisia muodollisuuksia ja tapoja. Esimerkiksi kutsut tehdään huolella ja ne lähetetään jo hyvissä ajoin, viimeistään kuukausi ennen vihkipäivää. Häiden suunnittelussa avustavat usein kaaso ja bestman, jotka kuuluvat morsiusparin lähimpiin ystäviin. Häitä seuraa hääyön vietto muualla kuin kotona, jonka jälkeen on häämatkan vuoro. (Luotonen 2008, 5.)

2.1.1 Hääjuhlan eteneminen

Vihkimisen jälkeen tapahtuva häävastaanotto ja protokolla voivat vaihdella juhlis-ta riippuen, mutta monet elementit pysyvät silti muuttumattomina. Tyypillinen häävastaanotto etenee seuraavan kaavan mukaisesti:

- Häävieraat saapuvat häävastaanotto paikalle ja etsivät paikkansa.
- Morsiuspari saapuu joko kunniakujan keskitse tai juhlallisesti häävieraiden seistessä omilla paikoillaan.
- Häämäljan kohotetaan puheen kera morsiamen isän tai bestmanin johdolla.
- Bestman esittelee itsensä sekä kaason ja kertoo lyhyesti juhlan sisällön ja aikataulun.
- Ruokailu noutopöydästä. Ruokailun aloittaa morsian sulhasen seuratussa, sitten kaaso, bestman, lähiavustajat, vanhemmat ja lopuksi vieraat pöydittäin.
- Kahvin ja hääkakun aika.
- Morsiusparin häävalssi tai häätanssi.
- Ohjelmaa suunnitellun mukaisesti.
- Tanssin aika koko juhlaväelle.
- Morsiuskimpun heittäminen naimattomille naisille.
- Sukkanauhan heitto naimattomille miehille.
- Morsiusparin lähtö.

(Siren 2010.)

Oman kokemuksen mukaan edellä mainitun kaltainen hääprotokolla on hyvin yleinen, tosin morsiuspari jää usein juhlimaan vieraiden kanssa tilaisuuden loppuun saakka. Ruokailun jälkeen tapahtuvien ohjelmanumeroiden järjestys voi vaihdella. Perinteinen häävalssi voidaan korvata morsiusparin valitsemalla häätanssilla, joka voi olla vaikkapa häiden teemaan tai hääparin harrastuksiin liittyvä tanssi, esimerkiksi jiveä tai tangoa. Nykyään puoliset voivat järjestää myös yllätysohjelmaa. Esitykset voivat olla laulua, lausuntaa tai jopa tulennielentää.

Vihkimisen jälkeen morsiuspari yleensä valokuvataan, jonka aikana vieraat voivat siirtyä juhlataloon. Morsiuspari saapuu paikalle vasta vieraiden jälkeen usein bestmanin kyyditsemänä. Kesähäissä juhlatilan pihalla on helppo järjestää morsiusparin onnittelut ja suosittua on vieraiden järjestäytyminen kunniakujaan. Onnittelumaljat juodaan maljapuheen yhteydessä, jolloin kohotetaan yhteisesti maljat

morsiusparin kunniaksi. Onnittelumaljan kohottaja ja tervetuliaissanujen lausuja on bestman tai morsiamen isä. Puheen jälkeen bestman yleensä selvittää vieraille juhlan kulun ja käytännön asioita: saniteetitilat, pysäköinnin, kuljetusaikataulut sekä ruokailun, joka alkaa onnittelumaljan jälkeen. (Immonen & Nevalainen 2003, 74.) On tärkeää, että tilaisuudessa on vastuuhenkilö, joka tiedottaa vieraille juhlan kulun. Olen nähnyt käytännön työssä, millaisia vaikeuksia seuraa, kun vieraat eivät tiedä, miten toimitaan: esimerkiksi morsiusparin onnittelu ja juhlamaljan nostaminen ovat saaneet koomisia piirteitä, kun juhlavieraat ovat olleet jossain muualla kuin pitäisi. On myös noloa, jos vaikkapa juhlapuhe jää vierailta kuulematta. Tällaiset tilanteet hankaloittavat myös henkilökunnan työskentelyä.

Hääaterialla on tapana pitää puheita. Varsinainen juhlapuhe pidetään hääaterian loppupuolella. Puheen voi pitää morsiamen isä tai joku muu morsiusparin läheinen henkilö. Usein on tapana, että sulhanen vastaa morsiamen isän pitämään puheeseen ja lausuu samalla kiitokset juhluvieraille. Puhujat kannattaa sopia etukäteen, jotta puheet pystytään valmistelemaan huolella. Hyvä puhe on suhteellisen lyhyt, ytimekäs ja persoonallinen sekä häissä usein humoristinen. (Immonen ym. 2003, 74.)

Hääohjelmassa hääkakun leikkaaminen on tärkeä juhlanumero, jota seuraa häävalssi. Muita perinteisiä ohjelmanumeroita ovat morsiamenryöstö sekä hääkimpun ja sukkanauhan heittäminen. Perinteiset ohjelmanumerot ovat yleensä varma valinta vieraiden viihdyttämiseksi, sillä ne ovat suurimmalle osalle tuttuja. Ohjelmaa ei silti saisi olla liikaa, jotta aikaa jää myös vieraiden keskinäiselle seurustelulle. (Immonen ym. 2003, 75.)

Vanhan tavan mukaan hääpari poistuu juhlasta puolisalaa, vaikka häävieraiden osalta juhlat voivat vielä jatkua. Ennen hääparin lähtöä morsian voi heittää naimattomille ystävilleen morsiuskimppunsa; tapaan liittyy uskomus, että kimpun saaja on seuraava morsian. Häiden jälkeen on hääyön ja häämatkan vuoro, jolta palattuaan morsiuspari usein lähettää kiitoskortin häissä olleille. (Immonen ym. 2003, 75.)

2.1.2 Häärüoka ja hääjuoma

Vierasäärästä ja suunnitelmista riippuen häät voivat kokonaisuudessaan maksaa useita tuhansia euroja, josta ruoan osuus voi helposti viedä puolet. Juhla- ja pitopalvelua valittaessa kannattaa vertailla eri vaihtoehtoja ja pyytää tarjousta useammasta paikasta. Hinnat voivat vaihdella alle kahdestakymmenestä eurosta aina viiteenkymmeneen euroon henkeä kohden menuusta ja tarjoilumuodosta riippuen. Suomalaisessa hääruokailussa perinteiset ruoat, kuten kalat ja karjalanpaistit ovat edelleen suosittuja, mutta rinnalle ovat myös tulleet muualta maailmalta tulleet maut. Nykyään ruoan suhteen ollaankin hyvin luovia ja ruokalistasuunnittelussa pyritään huomioimaan niin häiden teema, kuin hääparin makumieltymykset. Harva hääpari kuitenkaan haluaa tarjota mitään kovin erikoista, sillä valintojen pitäisi tyydyttää mahdollisimman monia (Hirvonen 2009, 35.)

Perinteisissä ruokahäissä tarjolla on usein kylmiä alkuruokia ja niiden lisäksi lämmin ruoka. Hyvä vaihtoehto on myös tarjota pelkästään kylmiä ruokia, jolloin ainoa lämmin tarjottava on esimerkiksi peruna. Ruokailun jälkeen on kahvin ja kakun vuoro. Jos juhlat kestävät myöhään yöhön, on tavallista, että vieraille tarjotaan vielä yöpalaa esimerkiksi kiusauksia, nakkeja tai karjalanpiirakoita. Tarjoilua suunniteltaessa kannattaa huomioida aikuisten ja lasten määrä, vuodenaika, tilaisuuden kesto, henkilökunnan tarve ja tilaisuuden luonne. (Koppinen, Kumpulainen, Lehto, Manninen, Mustonen, Niskanen, Pettilä, Salmi & Viitala 2002, 327.) Esimerkiksi lapset voidaan huomioida juhlassa järjestämällä heille kokonaan tai osittain oma erillinen menu. Suunnittelemassani häätarjoilussa ei ollut tarvetta erilliselle lasten menulle, koska vieraina olevat lapset olivat riittävän vanhoja ja tottuneita syömään samoja ruokia kuin aikuisetkin. Tämä oli myös hääparin toive.

Hääjuhlassa hääkakku on jälkiruoan asemassa ja voi olla ainoa ruokapöydän anti, joka ilmaisee, että kyseessä ovat häät. Suomalainen hääkakku on tyypillisesti korkea, yleensä telineeseen koottu, kermakakkutyypinen täytekakku, jonka huipulla on usein morsiusparia esittävä koriste. (Immonen ym. 2003, 75; Hirvonen

2009, 36.) Hääkakku on tärkeä osa juhlaa, ja se merkitsee muutakin kuin aterian päättävää jälkiruokaa. Peters määrittelee hääkakun symbolisen merkityksen seuraavasti: ”Wedding cakes are a joyous tradition around the world. In many cultures, some type of decorated confection is served to symbolize fertility and luck, and to allow well-wishers to share the good fortune of the happy couple” (Peters 1995,7). Perinteinen hääkakku voidaan korvata esimerkiksi leivonnaisella, mikäli kyseessä on istuva juhlaruokailu. Yleiset trendit ja häämuoti vaikuttavat hääkakun valintaan. Kakun ulkonäkö seuraa usein hääteemaa. Opinnäytetyöni hääjuhlassa kakun väri ja koristelu olivat yhteneväisiä muun somistuksen kanssa. Hääkakkuseremonia aloittaa tavallisesti hääohjelmassa kevyemmän osion, sillä tässä vaiheessa viralliset ohjelmanumerot on hoidettu ja puheet pidetty. Hääkakku myös päättää hääruokailun.

Häissä juomat kuuluvat ruokailuun sekä seurusteluun ja juomia kuluu yllättävän paljon. Juomat vievät ison osan hääbudjetista, joten etukäteen on syytä miettiä, mitä ja miten paljon juomia tarjotaan. (Hirvonen 2009, 38.) Hääjuhlissa vieraille on tapana tarjoilla vähintään onnittelumalja ja alkoholittomat ruokajuomat, mutta kohtelias ele on myös viinin tarjoaminen ruokailun aikana. Budjetin antaessa myöten voidaan kahvin kanssa tarjota lisäksi avec eli konjakki tai likööri. (Morsiusparipalvelut 2010)

Ruokailun jälkeen tanssin ja muun ohjelman alkaessa vieraille on tapana järjestää baari tai juomapöytä, josta saa haluttaessa lisää juotavaa. Tarjoilu voi tapahtua omakustannehintaan tai olla osittain tai kokonaan ilmainen. Ilmainen tarjoilu voidaan rajata tiettyyn ajanjaksoon tai kohdistaa esimerkiksi ainoastaan miedoille alkoholijuomille. Alkoholien tarjoilusta on hyvä sopia etukäteen pitopalvelun kanssa, sillä sillä on harvoin anniskeluoikeuksia. Tämän vuoksi yleinen käytäntö on, että asiakas hankkii alkoholijuomat ja toimittaa ne itse tai Alkon toimesta juhlapaikalle. Juhlapaikalla juomien tarjoilu hoidetaan sovitusti. Vaikka asiakas hankkisi juomat itse, hän voi tukeutua juomien valinnassa ammattilaisen mielipiteeseen. Asiakasta voidaan tarvittaessa opastaa ja ohjata oikeisiin valintoihin, mutta tämä edellyttää jonkinasteista perustietämystä ruoan ja juoman yhdistämisestä. (Eventus 2002, 14-16.) Omassa työssäni olen opastanut asiakkaita

esimerkiksi sopivan viinin valinnassa: kylmälle kalalle sopii kuiva valkoviini ja lämpimälle kalalle kuiva tai puolikuiva valkoviini. Paistetun kalan kanssa voi kokeilla myös punaviiniä tai roseeviiniä. Savukalalle on myös omat viinisuosituksensa. Vaalealle lihalle sopii kevyt punaviini, kun taas tumma, voimakkaan makuinen liha vaatii täyteläisemmän viinin. Asiakkaat ovat yleensä kiitollista saamistaan ohjeista. Juomien määrien arvioiminen on yleensä asiakkaalle vaikeaa, ja ammattilaisen näkemys auttaa ainakin ruokajuomien kulutuksen arvioinnissa.

2.2 Juhla- ja pitopalvelutoiminta

Juhla- ja pitopalvelutoiminta on yksi monista ravitsemisalan liike- ja toimintaideoista. Juhla- ja pitopalvelu on tilauspohjaista tarjoilua, jota järjestetään asiakkaan omissa tai vuokratiloissa. Juhla- ja pitopalveluilla ei yleensä ole omia asiakastiloja, vaan yrittäjä menee asiakkaan luokse. Juhlapaikat ja tilaisuudet vaihtelevat asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan. Yleisimpiä tilaisuuksia ovat erilaiset kahvitilaisuudet, yritysjuhlat ja valmistujaiset sekä suuret perhejuhlat, joita ei omin voimin pystytä toteuttamaan. Vakioaterioista yleisimpiä ovat lounaat ja päivälliset. (Määttä, Nuutila & Saranpää 2004, 8-9, 28.)

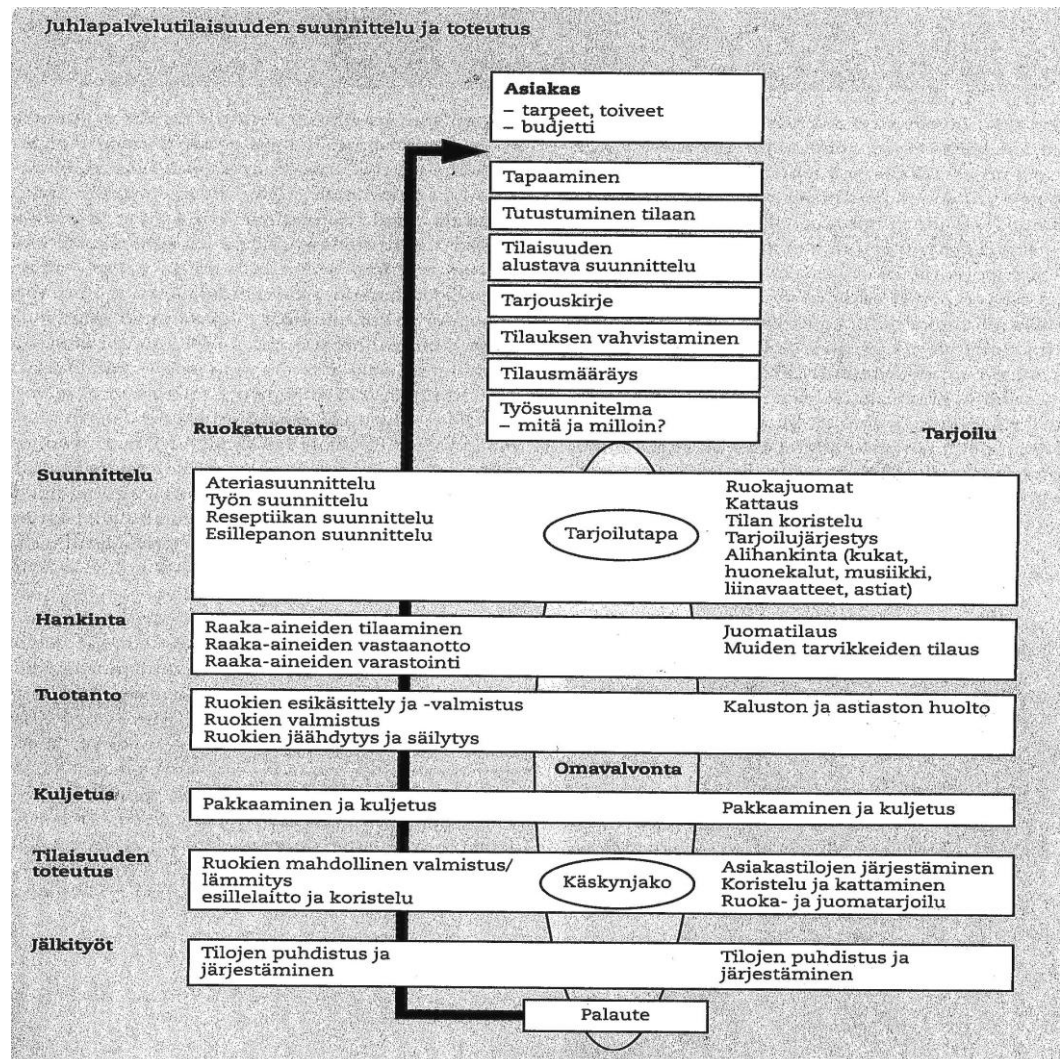
Juhla- ja pitopalveluyritykset voivat poiketa toisistaan yritysmuodon, toiminnan laajuuden tai oman erikoisalansa mukaan. Toiminta voi olla pienimuotoista ja satunnaista toiminimeen perustuvaa työtä, jolloin toimintaa hoidetaan kotoa käsin. Tällaisessa yrityksessä yrittäjä voi toimia yksin tai yhdessä esimerkiksi puolisonsa kanssa. Tarvittaessa palkataan lisätyövoimaksi tarjoilijoita ja kokkeja. Toiminta voi olla myös yrittäjälle päätoimista, jolloin keittiötiloihin ja kalusteisiin on yleensä investoitu huomattavasti enemmän pääomaa. Tällöin yrityksellä on usein erilliset toimi- ja varastotilat sekä työvoimaa. Juhla- ja pitopalveluyrityksillä on usein apunaan muita yrityksiä, joiden palveluita käytetään kustannuksien ja oman työn helpottamiseksi. Esimerkiksi astia- ja liinavaatevuokraamot ovat tärkeitä sidosryhmiä. (Määttä ym. 2004, 22.)

Pito- ja juhlapalveluyritysten toimintaperiaatteet vaihtelevat . Jotkut yritykset tuottavat ainoastaan ruoan, sen kuljetuksen ja mahdollisesti tarjoiluhenkilökunnan, toiset saattavat vastata tilaisuudesta kokonaisvaltaisesti astioineen, kattauksineen ja somistuksineen. (Eventus 2002, 14.)

Pito- ja juhlapalvelutoiminnassa on omat erityispiirteensä ja se poikkeaa tavanomaisesta ravintolatoiminnasta. Toiminta on pääasiassa tilauspohjaista ja sesonkiluontoista, mikä asettaa haasteita työvoiman saatavuudelle ja tilaisuuksien toteuttamiselle. Työ vaatii tekijältään joustavuutta ja sopeutumista vaihteleviin olosuhteisiin sekä monipuolista ammattitaitoa ravitsemisalalta. Sesonkiajat sijoittuvat usein loppukevääseen, kesään ja joulun aikaan. Säännöllistä työrytmiä ei ole ja työpäivän pituus voi vaihdella 8:sta 15 tuntiin. Työ on myös viikonloppupainotteista.

Yrittäjän kannattaa käyttää tutuksi tulleita tarjoilijoita ja keittiöhenkilökuntaa, sillä alalla on yllättävän paljon ammattitaidotonta työvoimaa. Yrittäjät myös hyötyvät henkilökunnasta enemmän, jos työntekijöiden osaamisalueet tiedetään etukäteen ja työntekijät tuntevat yrityksen toimintatavat entuudestaan. (Määttä ym. 2004, 26.)

Perusteellinen suunnittelu on juhla- ja pitopalvelulle ensiarvoisen tärkeää. Suunnittelua ja tilaisuuden kulkua voidaan kuvata prosessikaaviolla (kuvio 1), jossa aluksi tavataan asiakas ja tehdään alustava suunnitelma, jota seuraa tarjous ja asiakkaan vahvistama tilaus. Suunnittelussa huomioidaan ruokatuotanto ja tarjoilu sekä niihin liittyvät osa- alueet. Kokonaisuudessaan juhla- ja pitopalveluprosessin toteutus pitää sisällään suunnittelun, hankinnan, tuotannon, kuljetuksen, tilaisuuden toteutuksen sekä jälkityöt ja palautteen. (Määttä ym. 2004,11.)



Kuvio 1. Prosessikaavio juhlapalveluyrityksen suunnittelusta ja toteutuksesta (Määttä ym. 2004, 11)

Opinnäytetyöni suunnittelu- ja toteutus etenee edellä esitellyn prosessikaavion mukaisesti niiltä osin, kuin olen sen nähnyt tarpeelliseksi työni kannalta. Omasta työprosessistani on jäänyt pois reseptiikan suunnittelu, sillä yritys käyttää omia vakioruokaohjeitaan. Raaka - aineiden hankinnasta ja ruoan valmistuksesta vastasi

keittiömestari, joten tehtäväni oli raaka-ainemäärien laskeminen. Tilan somistaminen, juomien hankkiminen ja pöytämuotojen rakentaminen oli asiakkaan vastuulla, joten myös ne jäivät työprosessini ulkopuolelle.

3 HÄÄTARJOILUN TOTEUTUS

Ennen varsinaista tilaisuuden järjestämistä juhla- ja pitopalveluyrittäjän työhön kuuluu tarjouskirjeen lähettäminen, juhlapaikkaan tutustuminen, resurssien kartoitus, ruokalistan suunnittelu sekä ruokatuotanto ja ruoanvalmistusohjeistus. Juhlapaikka toimii suunnittelun lähtökohtana, joten ensimmäisessä luvussassa, ennen toiminnallista osuutta, esittelen häjjuhlan viettopaikan.

3.1 Juhlapaikan kuvaus

Häjjuhlan viettopaikka on asiakkaan vuokraama Kalliopohjan Seurantalo Nouisaisissa, Turun lähistöllä (Kuva 1). Rakennuksen tilat soveltuvat erityisesti suurten tilaisuuksien järjestämiseen, sillä salin pinta-ala on 600 neliometriä. Salissa mahtuu istumaan maksimissaan 300 henkeä (Kuva 2). Pienemmissä tilaisuuksissa saliin mahtuu hyvin bändi ja tilaa jää myös tanssilattialle. Rakennuksessa on erikseen kahvio ja orkesterin lämpiö, jota pystytään käyttämään henkilökunnan tilana ja varastona.



Kuva 1. Seurantalo (Kalliopohja 2010) Kuva 2. Juhlasali (Kalliopohja 2010)

Juhlasalin yhteydessä on hyvin varusteltu keittiö, josta löytyvät suuret kylmiöt, tiskikone, hella sekä tarpeelliset työtasot. Juhlapaikalla on ruokailuastioita ja välineitä 300 hengelle sekä 200 hengen kahviastioita. Piha- aluetta voidaan kesäisin

hyödyntää laittamalla ulos pöytiä ja istumapaikkoja. Pöydät ja tuolit voi vuokrata erikseen paikan päältä. Rakennuksessa on kaksi saniteetitilaa, joista toinen miehille ja toinen naisille sekä lastenhoituhuone. Pysäköintitilaa on pihapiirissä 100 henkilöautolle ja 200 m:n päässä olevalla urheilukentällä 50 paikkaa lisää. Seuran talolle kulkee Turun keskustasta bussi ja taksisyhteys on helppo saada. (Kalliopohja 2010.)

3.1.1 Tarjous, asiakastapaaminen ja tilausmääräys

Juhla- ja pitopalveluyritys tekee asiakkaalle kirjallisen tarjouksen asiakkaan tekemän tarjouspyynnön pohjalta, josta ilmenevät asiakkaan toiveet ja budjetti. Jokaiseen tarjouspyyntöön on suhtautauduttava asiakasta kunnioittaen ja ammatillisella vakavuudella. Yrityksen on tärkeää myös ilmaista tarjouksessaan mahdollisuus tuotteiden ja järjestelyjen muokkaamiseen asiakkaan toiveiden mukaisiksi. (Määttä ym. 2004,12.) Tarjouksessa asiakas saa tarkat tiedot palvelusta ja siihen liittyvistä kustannuksista. Hinta voidaan ilmoittaa kokonaishintana, jolloin se sisältää esimerkiksi ruoan, astiat, pöytäliinat, kuljetuksen ja henkilökunnan palvelut. Usein on kuitenkin selkeämpää ilmoittaa kaikki kustannukset erikseen, jolloin asiakas pystyy laskemaan mistä kaikesta hinta muodostuu. (Korppinen ym. 2002, 311.)

Asiakastapaaminen kannattaa sopia juhlapaikkaan, jolloin on mahdollista tutustua tiloihin ja niiden resursseihin ja käydä lävitse tapahtumien kulku, pöytien sijoituspaikat, mahdollinen somistus jne. Asiakkaalta etukäteen saatuihin perustietoihin kannattaa tutustua huolellisesti ja kysyä ja sopia pikkuasioistakin mieluummin kuin jättää asioita arvailujen varaan. Tapaamisessa tulee sopia mm. tilaisuuden ohjelmasta, vierasmäärästä, tarjottavista ruoista ja juomista sekä niiden tarjoiluvasta, pöytämuodoista ja sijainnista, somistuksesta ja kattamisesta. Jos asiakas haluaa tarjoiluhenkilökuntaa, kannattaa hänelle kertoa, kuinka monta tarjoilijaa tilaisuuteen tarvitaan. (Määttä ym. 2004, 12; Korppinen ym. 2002,311.)

Tarjouksessa on suositeltavaa ilmoittaa seuraavat asiat:

- juhlapalveluyrityksen nimi, osoite, puhelinnumero, y-tunnus, yhteishenkilön nimi
- tarjouksen päivämäärä ja voimassaoloaika
- asiakkaan nimi ja osoite
- viittaus asiakkaan yhteydenottoon, esim. puhelinkeskustelu tai sähköposti ja päivämäärä
- tilaisuuden luonne, päivämäärä, alkamisaika
- karkea esitys tilaisuuden kulusta
- ehdotus tarjoilusta hintoineen
- maksuehdot
- tilauksen ja vierasmäärän vahvistamisen määräpäivä
- selvitys asiakkaan ja yrityksen vastuista

(Määttälä ym. 2004,15).

Kun tarjous on kunnossa ja yrittäjän osalta tarkistettu, voidaan se lähettää asiakkaalle. Asiakas päättää, hyväksyykö hän tarjouksen vai vaatiiko se vielä muutoksia. Hyväksytyyn tarjoukseen jälkeen myyjä lähettää asiakkaalle vahvistuskirjeen, josta ilmenee tarkasti, mitä asiakas on tilannut. Tämän jälkeen yrittäjä tekee tilaisuudesta tilausmääräyksen, josta löytyvät kaikki tiedot, mitä tilaisuuden toteuttaminen vaatii. (Määttälä ym. 2004, 16.) Tilausmääräykset ovat muodoltaan yrityskohtaisia ja ne voidaan tehdä myös tarjouskirjeeseen, jolloin tarjouksessa on usein oma kohta yrittäjän muistiinpanoille. Pienissä yrityksissä tällainen käytäntö on yleinen.

Suositteluvia asioita tilausmääräykseen ovat

- asiakkaan nimi
- tilaisuuden ajankohta, päivämäärä ja kellonaika
- järjestämispaikka
- tilaisuuden luonne ja tarjoilutapa
- vierasmäärä
- pöytämuoto
- sovitut ruoat mahdollisimman tarkasti

- sovitut ruokajuomat
- pöytäkoristeet
- plaseeraus ja menukortit
- erityisruokavaliot
- tilausmääräyksen kirjoittaja ja päivämäärä
- tilauksesta vastaavan henkilön nimi

(Määttälä ym. 2004, 16).

Oma asiakasprosessini eteni edellä kuvatun teorian mukaisesti. Ensimmäiseen tarjoukseen jouduttiin tekemään muutoksia ruokalistaan, sillä ensimmäinen menuehdotus koski ainoastaan kylmiä tarjottavia asiakkaan toiveiden mukaisesti. Menu koostui erilaisista salaateista, marinoiduista kasviksista, graavilohesta sekä palvatusta karitsanpaistista. Neuvoteltuamme tilaisuuden luonteesta asiakas tuli toisiin ajatuksiin ja lopulliseen tarjoukseen (Liite 1) sisältyi kylmiä alkuruokia sekä lämmin ruokavaihtoehto. Lopullinen menu vastasi mielestäni enemmän asiakkaiden vaatimuksia, sillä osa häävieraista saapui juhliin kaukaa ja vihkimisen ja ruokailun välissä oli useita tunteja. Hyväksytyyn tarjoukseen jälkeen tein tilaisuudesta erillisen tilausmääräyksen. Tekemäni tilausmääräys sisälsi asiakkaan tiedot, juhlapaikan, tilaisuuden luonteen, sovitut pöytämuodot, tarjoilutavan, vierasmäärän, ruokalistan sekä asiakkaan ja yrittäjän vastuut. Tilausmääräys on työssäni liitteenä (Liite 2).

3.1.2 Talouteen ja henkilöstöön liittyvät resurssit

Juhla- ja pitopalveluyrityksen resurssit liittyvät taloudellisuuteen, tiloihin, laitteisiin ja henkilöstöön. Pienissä yrityksissä onkin yleistä, että osa resursseista korvataan muiden yritysten palveluilla. Esimerkiksi astioiden ja liinavaatteiden vuokraaminen muilta yrityksiltä on yleinen käytäntö. (Määttälä ym. 2004, 22.)

Juhla- ja pitopalvelutoiminta on voittoa tavoittelevaa liiketoimintaa, joten työ ja tuotteet on hinnoiteltava oikein. Palvelualalle tyypilliseen tapaan toiminta on työvoimavaltaista. Mitä yksilöllisemmin asiakkaan toiveita pyritään toteuttamaan, sitä enemmän tarvitaan työvoimaa. (Selander & Valli 2007, 69.) Esimerkiksi perinteisen

150 vieraan häätarjoilun järjestämiseen noutopöydästä tarvitaan yksi tarjoilija noin kolmeakymmentä asiakasta kohden. Käytännössä tämä tarkoittaa yhteensä noin 45 - 50 työtuntia, kun mukaan lasketaan myös esivalmisteluun käytettävä aika. Tämän lisäksi on vielä mietittävä keittiöhenkilökunnan työtunnit. Raaka-ainekuluissa sen sijaan voidaan säästää suunnittelemalla ruokalista edullisempien tuotteiden ympärille.

Myös toimitilat määrittelevät osaltaan tarvittavia resursseja. Juhlapaikkaan tutustumalla saadaan selkeä kuva siitä, mitkä asiat on helppo toteuttaa ja mitkä vaativat erillisiä investointeja. Puutteelliset keittiötilat ja varustus voivat tuoda lisäkustannuksia, jos kylmätiloja pitää lisätä tai ruokien valmistamiseen tarvitaan erillisiä laitteita. (Määttä ym. 2004, 20.)

Suunnitelmassani häätjuhlapaikan toimitilat kartoitettiin juhlapaikalle sovitun asiakastapaamisen yhteydessä. Keittiötilan laite- ja kylmäsäilytyskapasiteetti oli riittävä ruoan valmistamiseen paikan päällä. Juhlasaliin mahtui hyvin vaadittava asiakasmäärä, ja tarjoilua varten tarvittavat pöytäkalusteet olivat valmiina. Myös astiat löytyivät paikan päältä kuohuviini- ja viinilaseja lukuun ottamatta, jotka vuokrattiin astiavuokraamosta asiakkaan omasta toimesta. Myös tarvittavat pöytäliinat asiakas halusi vuokrata itse ja huolehtia juhlapaikalle. Henkilökunnan kokonaistarve oli 5 -6 tarjoilijaa ja yksi keittiötyöntekijä. Koska itse sitouduin hoitamaan juhlasalin kunnostamisen kattamisen osalta ja toimimaan tarjoilijana, lupautui asiakas palkkaamaan viisi tarjoilijaa lisää. Asiakkaan palkkaamat tarjoilijat olivat hotelli- ja ravintola-alan opiskelijoita, joilla oli entuudestaan kokemusta tilaustarjoilusta opintojen kautta.

3.1.3 Hämmenun suunnittelu

Menuun suunnittelussa ensimmäisenä otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja hänen antamansa budjetti, mutta myös juhlatilan resurssit asettavat omat vaatimuksensa suunnittelulle. Lisäksi suunnittelussa pitää huomioida tilaisuuden luonne, vieraiden erityistarpeet, raaka-ainevalinnat sekä ruoan valmistaminen ja tarjoilu-
muoto. (Määttä ym. 2004, 41.) Tärkeää on myös huomioida ruoan aistinvaraiset

ominaisuudet eli gastronomiset tekijät. Gastronomisilla tekijöillä tarkoitetaan ruoan makua, väriä, rakennetta ja tarjolle asettelua. Ruoan värit on huomioitava jo suunnittelun alkuvaiheessa. Värit lisäävät ruoan houkuttelevuutta ja ensivaikutelman muodostumista. Houkuttelevia värejä ovat mm. punainen, oranssi, keltainen ja vihreä. Rakenne ja muoto ovat tärkeitä, sillä vaikutelma ruoasta muodostuu jo ennen maistamista. (Suominen 2000, 15-16.) Raaka- ainevalinnoissa saman raaka- aineen toistumista pitää välttää niin alku-, pää- kuin jälkiruoissakin. Maut eivät myöskään saisi peittää toisiaan, joten kaikki ruoat eivät saa olla voimakkaan maakuisia. Sesonkeja ja vuodenaikoja kannattaa hyödyntää käyttämällä vuodenajalle tyypillisiä raaka-aineita. Tarkoitus olisi, että ruoka olisi tasapainoinen ja harmoninen kokonaisuus. (Manninen 1997, 7.) Suunnittelussa pitää myös huomioida yleisimmät erityisruokavaliot, joita ovat laktoosi-intoleranssi, gluteiiniton ruokavalio sekä kasvisruokavaliot. (Määttä ym. 2004, 45.) Hääjuhlan lopullinen menu koostui seuraavista ruoista:

Alkuruoat

graavia lohta, tillisinappikastiketta
 kalaäyriäistouredosta, rucolaöljykastiketta
 palvattua karitsanpaistia, omenachutney
 marinoituja kauden kasviksia
 vihersalaattia, vinegretkastiketta
 uusia perunoita

Pääruoka

bourgundinpataa, riisiä tai uusia perunoita
 leipää, voita ja yrttilevitettä

Jälkiruoka

kahvia, teetä ja hääkakkua.

Omassa työssäni menusuunnitelman lähtökohtana oli asiakkaan asettama 25 euron budjetti henkilöä kohden sekä toivomus muutamasta kylmästä alkuruoasta ja lämpimästä pääruoasta. Lämpimän ruoan raaka- aineeksi asiakas toivoi lihaa jonka

ympärille muut raaka- aineet suunniteltiin. Vaihtelua haettiin käyttämällä lihan lisäksi myös kalaa ja äyriäisiä. Suunnittelussa haluttiin suosia suhteellisen tuttuja ruokalajeja, jotka sopisivat maultaan mahdollisimman monelle asiakkaalle. Ruoat suunniteltiin myös siten, ettei erillisiä erityisvalioita tarvinnut tehdä, sillä kaikki ruoat olivat gluteiinittomia ja maidottomia, levitteitä lukuun ottamatta. Kauden vihanneksissa, lisäkkeissä ja vihersalaatissa päätettiin hyödyntää kesän sesonkia ja valita mm. uutta perunaa, parsaa, kukkakaalia, kesäsipulia, nippuporkkanaa sekä rooman- ja jääsalaattia, joiden saatavuus ja maukkaus olivat kesäkuussa parhaimmillaan. Ruokaleiväksi valittiin mallas- ja maalaisleipää, joka leivottiin paikan päällä. Levitteiden valmistamiseen käytettiin tuoreita yrttejä.

3.1.4 Ruokatuotanto ja ruoanvalmistusohjeistus

Juhla- ja pitopalveluyrityksen ruokatuotantoon kuuluu tavoitteiden määrittelyä, suunnittelua, tavaroiden hankintaa ja varastointia, ruoan valmistamista, ruokien pakkaamista ja kuljettamista ennen ja jälkeen juhlan sekä toimintaa tarjoilupaikalla ja jälkitöitä. Kaikkiin vaiheisiin liittyy omavalvontaa, puhtaanapitoa ja jätehuoltoa. Hyvällä etukäteissuunnittelulla asiakkaan laatuvaatimukset pystytään toteuttamaan kustannustehokkaasti. (Määttä ym. 2004, 61- 62.)

Ruokatuotannossa kannattaa käyttää apuna vakioruokaohjeita, jotka ovat ruoanvalmistuksen ja ruokalistasuunnittelun perusta. Vakioruokaohjeiden käyttäminen hyödyttää mm. siten, että raaka- aineiden määrät ovat täsmällisiä ja valmistustapa ja valmistusvaiheet on mietitty tarkasti. Myös tuotteen laatu säilyy tasaisena eikä hävikkiä synny, kun raaka- ainemenekki tiedetään etukäteen. (Lampi, Lauririla & Pekkala 2003, 118.)

Annoskokojen määrittely on tärkeää raaka- ainekustannuksien ja lopullisen myyntihinnan laskemisessa. Annoskokojen pitää vastata tilaisuuden asiakasmäärää ja asiakkaan kanssa tehtyä sopimusta. Juhla- ja pitopalveluyrittäjän on kyettävä arvioimaan annoskoot erilaisiin tilaisuuksiin ja valmistamaan ruokaa tarvittava määrä.

Annoskokoon vaikuttavat mm. tilaisuuden luonne, ruokalajien määrä, tarjoilutapa, ruokailijoiden ikä ja sukupuoli, aterian ajankohta sekä aterian hinnoitteluperiaate. (Määttä ym. 2004, 67.)

Hääjuhlan ruokatuotannon suunnittelu perustui yrityksen omiin vakioruokaohjeisiin, joiden mukaan raaka-aineet hankittiin ja annoskoot laskettiin. Hankinnoista vastasi Yrjö Mensola, joka myös valmisti häätilaisuuden aterian. Raaka-aineet noudettiin juhlapäivän aamuna Helsingistä Heinon tukusta, jonne tuotteet oli varastoitu odottamaan. Ainoastaan graavilohi oli valmistettu etukäteen, ja se säilytettiin yrittäjän kotona ja viipaloitiin juhlapaikalla. Hääkakku tuli asiakkaan toimesta.

3.1.5 Kustannuspohjainen hinnoittelu ja arvonlisävero

Pito- ja juhlapalvelutoiminnan tärkein hinnoittelumenetelmä on kustannuspohjainen hinnoittelu, johon kuuluu myyntikate- ja myyntikatekerroin hinnoittelu, palkkakatekerroin hinnoittelu ja vakiokate hinnoittelu. Mikään menetelmä ei kuitenkaan ole täysin aukoton ja jokaisessa mallissa on omat heikkoutensa. Esimerkiksi myyntikate- ja myyntikatekerroin hinnoittelu jakavat työn samassa suhteessa kaikille tuotteille. Tällöin on vaarana, että paljon työtä vaativat tuotteet hinnoitellaan liian alhaisiksi. Vakiokatekertoimen käyttö taas nostaa kalliiden raaka-aineiden hinnan liian korkeaksi. Tämän vuoksi täsmällisintä olisi laskea jokaiselle tilaisuudelle oma erilliskatteensa, jossa todelliset raaka-aine- ja työvoimakulut on huomioitu. (Määttä ym. 2004, 220; Selander ym. 2007, 142 - 143.)

Asiakkaalle esitettyssä hintalaskelmassa tuotteen tai palvelun hintaan lisätään vielä arvonlisävero. Arvonlisävero lasketaan prosentteina tuotteen verottomasta myyntihinnasta. Arvonlisäveroprosentin suuruus eli verokanta vaihtelee palvelun ja tuotteen mukaan, mutta tavallisesti se on 22 prosenttia. Ravintolapalvelujen arvonlisäverokanta on 1.7.2010 lukien 23 prosenttia pois lukien ruokamyyni, jonka arvonlisäprosentti on 13. (Verohallinto 2010.)

Häätarjous laskettiin myyntikatehinnoittelun avulla, sillä yrittäjä oli määritellyt katetuottoprosentin. Ruokatuotteen myyntihinnan laskemistapa oli seuraavanlainen:

Selvitetään arvonlisäveroton raaka- ainekustannus:

- Arvonlisäveroton ainekäyttö = 8,15 €
- Lisätään haluttu myyntikate arvonlisäverottoman myyntihinnan selvittämiseksi: arvonlisäveroton myyntihinta = $8,15 : (100 - 60) \times 100 = 20,37$ euroa
- Lisätään arvonlisävero, jotta lopullinen myyntihinta selviää: arvonlisäverollinen myyntihinta = $1,22 \times 20,37 = 24,85$ euroa

Viimeiseksi arvioidaan tarjouksen soveltuvuutta asiakkaalle. Omassa tarjouksessani asiakkaan antama budjetti oli maksimissaan 25,00 euroa, joka riitti hyvin suunnittelemani menuun toteuttamiseen. Budjetti ei asettanut suunnitelmalleni merkittäviä rajoituksia. Budjetti oli tyypillinen tämäntyyppisen juhlan ruokatarjoilun toteuttamiseen.

3.1.6 Omavalvonta

Tuotteiden turvallisuus on ravitsemisalan yrityksen tärkein laatutekijä ja merkittävä osa hyvää asiakaspalvelua. Omavalvonta perustuu elintarvikelakiin, joka sisältää määräyksiä, jotka koskevat raaka-aineita, ruoan valmistusta, hygieniää, ruoan kuljettamista ja tarjoilua. Jokaiselta ruoan parissa työskentelevältä edellytetään vastuullista ja hygieniavaatimuksien mukaista toimintaa sekä tietoa elintarvikkeisiin liittyvistä riskitekijöistä. Käytännössä tämä tarkoittaa, että ostetaan laadukkaita elintarvikkeita, joita säilytetään, käsitellään ja kypsennetään oikein. Lisäksi huolehditaan tilojen, välineiden ja pintojen puhtaudesta sekä henkilökohtaisesta hygieniasta. Seuraavaksi esiteltävät lämpötilat ovat elintarvikelainmäärittämiä elintarvikkeiden säilytyslämpötiloja. (Määttä ym. 2000, 74-77.)

- Maito ja kerma, kypsytämätön juusto, lämminsavukala, hiillostettu kala ja muut kalavalmisteet (+8 °C)
- Tuore kala, mäti ja äyriäinen, tuoresuolattu, kylmäsavustettu sekä pakattu kala (+0 - +3 °C)
- Liha, jauheliha, lihavalmisteet, elimet ja muut kuin kuivatut kokolihavalmisteet (+6 °C)
- Kuumina myytävät/tarjoiltavat ruoka-annokset (vähintään +60 °C)
- Kylminä myytävät/tarjoiltavat ruoka-annokset (enintään +8 °C)

(Määttälä ym. 2004, 77.)

Catering- toiminnassa korostuvat tarjoilu- ja ruoanvalmistusolosuhteet, ja myös tarjoilupaikan vedenlaatu pitää varmistaa ennakkoon. Juhla- ja pitopalvelutoiminnassa ruoan turvallisuuden ja laadun lisäksi on tärkeää, että asiakkaan kanssa on selvitetty, kuinka kauan yritys on vastuussa ruoan laadusta ja miten jäljelle jääneet tuotteet tulee säilyttää varsinaisen tarjoilun jälkeen, jotta ne olisivat edelleen asiakkaan käytettävissä niin haluttaessa. Hääjuhlan tilaustarjoilussa omavalvonta ja siihen liittyvät kriittiset pisteet pyrittiin huomioimaan jo suunnitteluvaiheessa. Seuraavassa luvussa on hääjuhlaani laatima omavalvontasuunnitelma, jossa selitetään omavalvonnan huomioiminen tilaisuudessa.

Ruoka valmistettiin kokonaisuudessaan juhlapaikan keittiössä, joten se saatiin tarjolle heti valmistamisen jälkeen. Esivalmisteluissa hygieniaan kiinnitettiin huomiota mm. käsittelemällä kalat ja äyriäiset omalla pöydällä mahdollisimman nopeasti, josta ne jalostettiin ruoaksi saman tien ja voitiin laittaa takaisin kylmään. Kasviksissa ja salaateissa huomioitiin mahdolliset maabakteerit, joten tuotteet pestiin, kuorittiin ja huuhdeltiin ennen valmistamista. Multaiset ja hiekkaiset elintarvikkeet pidettiin erillään puhtaista raaka- aineista ja työvälineet pestiin hyvin jokaisen työvaiheen päätyttyä. Ruoan valmistuksessa pidettiin huoli, että lämpimän ruoan lämpötila oli kauttaaltaan 70 astetta. Ruokalajeista otettiin ruokanäytteet, joita säilytettiin pakastimessa kaksi viikkoa.

Tarjoilussa lämpimät ruoat tarjoiltiin lämpöhauteesta, jolloin tarjoiltavan ruoan lämpötila pystyttiin säilyttämään 60 asteessa. Tarjoilu-aika oli tilaisuudessa maksimissaan kaksi tuntia, joten koko ruokaerä voitiin laittaa tarjolle samanaikaisesti. Kylmänä tarjottavat ruoat laitettiin noutopöytään juuri ennen ruokailua kylmälevyjien päälle, joten lämpötila säilyi kahdeksassa asteessa. Kaikkia kylmiä ruokia ei asetettu tarjolle samanaikaisesti vaan vadit vaihdettiin useamman kerran. Täyttekakku laitettiin tarjolle noutopöytään vasta hetki ennen sen tarjoamista.

Juhlapaikalla oli lämmin juokseva vesi ja asianmukaiset pesuaineet, puhdistusvälineet, paperikäsipyyhkeet ja käsihuuhe. Kertahansikkaat olivat käytössä kylmien ruokien valmistuksessa. Ruoanvalmistuksesta ja tarjoilusta vastaavilla työntekijöillä oli työasunaan joko keittiö- tai salivaatteet. Jokaisella työntekijällä oli voimassa oleva salmonellatodistus sekä hygieniapassi.

3.2 Tilaustarjoilun toteutus juhla- ja pitopalvelussa

Tilaisuudessa juhla- ja pitopalveluyrittäjän toimintaa ohjaa asiakkaan kanssa tehty sopimus. Toimenkuvaan kuuluu usein ruoan valmistaminen, tarjoiltavan ruoan esille laittaminen, ruoan ja juoman tarjoileminen sekä somistaminen ja kattaminen.

3.2.1 Pöytämuodot

Tilaustarjoilun alkajaiseksi rakennetaan asiakkaan kanssa etukäteen sovitut pöytämuodot. Pöytämuotojen suunnittelu on tärkeää plaseerauksen ja pöytäkartan kannalta. Pöytämuotoja valitessa kannattaa pohtia tilaisuuden luonnetta, virallisuutta ja kulkua. Pöytiä voidaan asettaa vierekkäin tai peräkkäin pitkiksi pöydiksi tai niistä voidaan rakentaa myös pienempiä kokonaisuuksia. Pöytien asettelussa on huomioitava se, että niiden välissä mahtuu vaivatta kulkemaan henkilökunta sekä juhlavieraat. Tilan käytön kannalta pitkä, 8 - 20 hengen pöydät ovat parhaita, sillä pöydät on helppo sijoittaa hankaliinkin tiloihin erikokoisina. (Korppinen ym. 2002, 229.) Istumapöytien lisäksi myös noutopöytien koko, lukumäärä, muoto

sekä aloituspisteiden lukumäärä pitäisi suunnitella tarkasti. Noutopöytä voi olla muodoltaan neliö, suorakaide tai pyöreä. Muoto riippuu tilan koosta ja siitä, minkälaisia pöytiä on käytettävissä. (Pauloff ja Heikkinen 1990, 68.) Aloituspisteet voivat olla pöydän molemmin puolin joko samoilla reunoilla, vastakkaisilla reunoilla tai pöydän keskellä. (Korppinen ym. 2002, 307-308).

Hääjuhlaan suunniteltiin pitkät pöydät, jotka saatiin liittämällä yhteen useampi neljän hengen pöytä (kuvat 3 ja 4). Yhteensä pöytiä tarvittiin yksitoista kappaletta, joista yksi oli häöpöytä. Lisäksi salissa oli lahjapöytä. Pöytien sijoittelussa pyrittiin juhlatilasta saamaan mahdollisimman toimiva, jotta saliin jäisi tilaa myös bändille, tanssilattialle ja noutopöydälle.



Kuva3. Juhlapöydät (Eskola 2010) Kuva 4. Juhlasali (Eskola 2010)

Noutopöydän paikka mietittiin ensimmäisenä, sillä se haluttiin asettaa mahdollisimman lähelle keittiötä, jotta pöydän täydentäminen ja siistiminen olisi mahdollisimman toimivaa. Noutopöydästä tuli seitsemän metriä pitkä ja 90 senttimetriä leveä pöytäkokonaisuus. Juomabufeena toimi asiakkaan vuokraama kylmävitriini, jossa säilytettiin siiderit, oluet, lonkerot sekä valkoviinit (kuva 5).



Kuva 5. Kylmävitriini (Eskola 2010)



Kuva 6. Kattaus (Eskola 2010)

Istumapöytien väliin jätettiin tilaa vajaan metrin verran, jotta asiakkaiden ja tarjoilijoiden kulkeminen helpottuisi. Pitkät, kahdentoista hengen pöydät olivat paras ratkaisu myös tilaisuuden kulkua ajatellen. Hääjuhlassa ruokailuun kuuluvat puheet ja kakkuseremonia haluttiin kaikkien kuultavaksi ja nähtäväksi. Myös bändi asetti omat vaatimuksensa tilaratkaisussa, sillä sähkövirran saaminen oli välttämätöntä.

3.2.2 Istumajärjestys ja pöytäkartta

Vieraiden viihtyvyyttä voidaan edistää istumajärjestyksellä. Kutsun luonne määrää, noudatetaanko virallista vai epävirallista etikettiä. Vieraiden arvojärjestys, kansallisuus, virka- asema ja ikä osoittavat vieraiden paikan pöydässä. Kunnia- paikat ovat aina isännän ja emännän oikealla puolella. (Pauloff ym. 1990, 72.) Hääjuhlassa istumajärjestys mietitään tarkasti yleensä vain keskeisien henkilöiden osalta. Tärkeimmät paikat ovat morsiusparin molemmin puolin. Usein pöytään sijoitetaan myös kaasot, bestmanit, morsiusparin vanhemmat, kummit ja isovanhemmat sekä pappi, jos hän osallistuu juhlaan. Pöydän koosta riippuen voidaan siihen sijoittaa myös lähisukulaisia ja ystäviä. Häissä istumajärjestys voi vaihdella paljonkin, mutta hääpari on aina vierekkäin, joskus jopa omassa pöydässään. (Immonen ym. 2003, 24-25.)

Istumajärjestyksen jälkeen tehdään pöytäkartta, joka helpottaa vieraiden ohjaamista omille paikoilleen. Kun vierasluetteloon on nimen perään kirjoitettu pöytänumero, se helpottaa paikan löytämistä. Halutessa pöytään voidaan laittaa vielä ni-

mikortti eli plaseeraus. Helpompaa on kuitenkin numeroida pöydät ja liittää jokaisen pöydän kohdalle nimilista. Tällöin vieraat voivat itse valita paikkansa pöytäkohtaisesti. (Korppinen ym. 2002, 302.)



Kuva 5. Eteistilan pöytäkartta
(Eskola 2010)



Kuva 6. Pöytänumero ja plaseeraus
(Eskola 2010)

Pöytäkartta löytyi eteistilasta, juhlapaikan ovelta sekä tarjoilijoilta. Asiakkaan tekemät paikkakortit eli plaseeraukset laitettiin pöytäkartan mukaiseen järjestykseen kattamisen yhteydessä. Häöpöydässä istui morsiusparin lisäksi kaaso, bestman, morsiusparin vanhemmat ja lapset sekä kaksi lähisukulaista. Tarjoilussa noudatettiin seuraavaa järjestystä: morsian, sulhanen, morsiamen äiti, sulhasen äiti, morsiamen isä, sulhasen isä, lähisukulaiset, lapset, kaaso ja bestman. Tarjoilujärjestys sovittiin etukäteen morsiamen kanssa. Tarjoilussa haluttiin huomioida morsiuspari sekä heidän kunniavieraansa. Muuten järjestyksen määräisivät käytännön syyt, sillä pöytää hoiti yksi tarjoilija. Järjestely oli toimiva, sillä tarjoilijan tehtäviin kuului ainoastaan ruokajuomien kaataminen ja astioiden kerääminen. Pöytiin tarjoilu olisi vaatinut useamman tarjoilijan pöytää kohden.

3.2.3 Kattaminen, somistaminen ja ruoan esille laittaminen

Pöydän kattaminen ei ole ainoastaan ruokailuvälineiden ja astioiden asettelua, vaan kattaus vaikuttaa myös aterian tunnelmaan. Tunnelman luomiseksi jokaiselle aistille pitäisi pystyä tarjoamaan jotakin: niin silmille ja korville kuin haju-, maku-

ja tuntoaistillekin. Visuaalista inspiraatiota saadaan valaistuksella, kuuloaistia voidaan ruokkia musiikilla, tuoksu herkistää makuhermoja ja tuntoaistia voidaan hemmotella tekstiileillä. Kattauksessa astiasto, juomalasit, aterimet ja pöytätekstiilit muodostavat rungon, jota täydennetään erilaisilla pöytäkoristeilla. Koristeilla pöydistä saadaan näyttävä ja yksilöllinen kokonaisuus. Yksinkertaisimmillaan pöytäkoristeeksi riittää muutama kukka maljakossa, mutta pöytä voidaan myös koristella taidokkailla asetelmilla. (Evelegh 2005, 11-12, 48.)

Istumapöydän koristelun pääohjeena on, että pöydän keskellä olevat koristeet eivät saisi olla kahden vastakkain istuvan näköesteenä ja koristeet eivät saa haitata ateriointia. Kynttilät voivat poikkeuksellisesti olla korkeissa kynttilänjaloissa, mutta niitä ei saa sijoittaa suoraan ruokailijan eteen. (Pauloff ym.1990, 84.)

Noutopöydän kattamisessa perusedellytyksenä on, että käytettävät liinat ovat sileitä ja ne ulottuvat maahan asti. Liinoituksen jälkeen pöytään voidaan asentaa mahdollisesti koroke tai useampia korokkeita, joille tarjottavat ruoat tai pöytäkoristeet asetellaan. Noutopöydässä katseenvangitsija voi olla korkeana pöydän keskellä tai sijoitettuna symmetrisesti kahteen eri kohtaan. Koriste voi olla myös matala, esimerkiksi kukista tai lehdistä tehty pöydän pituinen köynnös. (Pauloff ym. 1990, 68.)

Noutopöydässä ruokien ja ruokalajien esillepanossa on omat sääntönsä. Ruoat tulevat pöytään seuraavassa gastronomisessa järjestyksessä: kylmät alkuruoat, lämpimät alkuruoat, keitot, pääruoat, juustot ja jälkiruoat. Jos kaikki ruoat ovat tarjolla samanaikaisesti, pitää pöydällä olla myös lautasia ja ruokailuvälineitä aina, kun ruokalajiryhmä vaihtuu. Alkuruokien ja pääruokien lisäkkeet pitää sijoittaa ruoan välittömään läheisyyteen, esimerkiksi alkukalojen kanssa tarjottava peruna laitetaan alkuruokien yhteyteen eikä pääruokien lisäkkeiden joukkoon. (Määttä ym. 2004, 56 – 57.)

Juhlava valkoinen ja romanttinen tummanpunainen olivat asiakkaan valitsema väriyhdistelmä tässä tilauksessa. Ruokapöydät katettiin Kalliopohjan Seuraintalon avaraan saliin, jonka pöydät liinoitettiin kirkkaan valkoisilla puuvillaliinoilla ja

varustettiin ruokailua varten valmiiksi ruokailuvälinein, lasein, valkoisin servierein, sekä ruusuasetelmin. Pöytien koristeena käytettiin myös ruusunterälehtiä ja tuikkuja. Istumapöytien kattamiseen päädyttiin tilaisuuden luonteen vuoksi, sillä hääjuhla edellyttää ruokailulta tiettyä arvokkuutta. Ruokapöytien tuolit oli verhoiltu valkoisella kankaalla ja koristeltu punasävyisin rusetein, sillä juhlapaikan oranssit muovituolit eivät olleet kovin juhlavia.

Juhlatilan suuren koon vuoksi somistamisessa ei keskitytty niinkään yksityiskohtiin, vaan kokonaistunnelmaan. Häiden ajankohta oli lähellä juhannusta, ja kesäkesän tunnelmaa saliin oli saatu muun muassa koristelemalla sali koivuilla. Somistamisen keskipisteenä olivat kauniisti katetut ruokapöydät ja noutopöytä. Serviettien taittelussa päädyttiin yksinkertaiseen taitokseen, sillä paperiservietti oli materiaalina haastava muotoiltava.



Kuva 7. Katettu noutopöytä
(Eskola 2010)



Kuva 8. Hääkakku, kahvi ja avec
(Eskola 2010)

Noutopöytään katettiin kaksi aloituspistettä, jotka alkoivat pöydän samoilta reunoilta. Tällä pyrittiin varmistamaan ruokailun ja kahvituksen sujuvuus. Pöytään asennettiin korokkeita, joista ruoat tarjottiin siinä järjestyksessä, kun ne oli tarkoitus syödä. Ensimmäiseksi tarjolle asetettiin alkuruoat: graavilohi, kalaäyriäistour-

nedos sekä palvattu karitsanpaisti ja vihersalaatti. Alkuruokien välittömään läheisyyteen laitettiin ruoille kuuluvat kastikkeet sekä peruna. Alkuruokia seurasi lämminruoka, jotka laitettiin esille lämpöhauteissa. Kummallakin puolella oli kaksi lämpöhaudetta, jossa toisessa oli burgundinpataa ja kauden kasviksia ja toisessa lämpimän ruoan lisäkkeitä. Lämpöhauteet oli mitoitettu gn- astioille. Ruokailun jälkeen noutopöytään katettiin kahvi, avec ja hääkakku siten, että pöydässä oli kaksi aloituspistettä. Pöydän alkuun katettiin hääkakku ja jälkiruokalautaset, jonka jälkeen tarjolle laitettiin morsiusparin tuomat pikkuleivät ja pullakranssi. Makeita tarjottavia seurasivat kahvi- ja teekupit sekä niille tarkoitettut serviisit sekä avecit. Kahviservietit oli taiteltu valmiiksi kahvikuppeihin.

3.2.4 Tarjoilujärjestys ja tarjoilun kulku

Tarjoilujärjestys -termillä on ravintola- alalla kaksi eri merkitystä. Sanaa voidaan käyttää viittaamaan istumajärjestykseen ja kunniavieraisiin, jolloin se tarkoittaa sitä, missä järjestyksessä asiakkaille tarjoillaan. Toinen merkitys liittyy siihen, missä järjestyksessä tarjoilun kulku suoritetaan. Tällöin se on yksityiskohtainen ohje siitä, mitä tarjoilijat missäkin vaiheessa tekevät. (Kotila 2004, 17.) Tarjoilusuunnitelmaan merkitään lisäksi kaikki tilaisuudessa pidettävät puheet ja ohjelma-numerot. Aikataulu annetaan myös keittiöön, jolloin ruokien esillepanoaika on tiedossa ja ruoat osataan valmistaa oikeaan aikaan. (Määttä ym. 2004, 115.) Tilaisuuden vastuhenkilö suunnittelee tarjoilutavan, tarjoilujärjestyksen ja suorittaa asemajaon. Ennen tilaisuutta henkilökunnan kesken pidetään yhteinen palaveri, jossa käydään lävitse kaikki tilaisuuteen liittyvä: ruoat ja juomat, alkumaljan tarjoilu, ruokajuomien kaato, ruoan tarjoilu, astioiden pois kerääminen, lasien ja lisäkkeiden tuominen ja kahvin tarjoileminen. (Kotila 2004, 17.)

Hääjuhlaan laatimani tarjoilujärjestys oli seuraava

1. onnittelumaljan tarjoaminen ja bestmanin puhe
2. vesien kaataminen laseihin, vesikannut pöytiin
3. ensimmäinen kaato viiniä tai olutta

4. ruokailun alkaminen. Kuohuviinilasit pois jos ovat tyhjä.
5. puhe
6. vesien tarkistus ja toinen kaato viiniä tai olutta
7. ruokalautaset ja servietit pois
8. morsiamen ryöstö noin ½, tuntia tapahtuu ulkona (noutopöydän siivous)
9. vesien tarkistus
10. kahvi, kakku ja avec noutopöydästä
11. toinen kaato kahvia pöytiin
12. ohjelma jatkuu
13. pöytien ja noutopöydän siistiminen.

Asemajako suoritettiin kaikkien työntekijöiden ollessa paikalla. Ruokailun aikana noutopöydästä vastasi yksi tarjoilija, joka huolehti ruoan ja astioiden riittävydestä sekä vesikannujen täyttämisestä apupöydälle. Häpöydästä vastasin minä itse, mutta autoin myös aina siellä, missä tarve oli suurin. Muille neljälle tarjoilijalle jäi kullekin kolme kahdentoista hengen pöytää, joista he olivat päävastuussa. Keittiömestari huolehti ruokien esillelaitosta keittiössä, josta tarjoilija nouti ruoat. Keittiön vastuulla oli myös kahvin ja teen keittäminen. Ruokailun aikana ehdimme myös laittamaan kahvia ja kakkua varten olevat kahviserviisit tarjottimille valmiiksi, josta ne oli helppo siirtää noutopöytään.

Onnittelumalja tarjottiin juhluvieraiden saapuessa, ennen pöytiin siirtymistä. Alkumaljana oli kuohuviiniä, jota varattiin 12 cl henkeä kohden. Kuohuviini laitettiin jääkaappiin jäähtymään muutama tunti ennen tilaisuutta, jotta oikea tarjoilulämpötila eli 8 - 9 astetta saavutettiin. Alkoholiton vaihtoehto oli mansikkaraparperijuomaa. Alkumaljoja varten asiakas oli toimittanut 25 kuohuviinipulloa, joista riitti vielä lasien täydentämiseenkin. Kuohuviinien kaataminen aloitettiin ensimmäisten vieraiden saavuttua ja maljat tarjoiltiin sisään tultaessa tarjottimilta, joihin mahtui 25 lasia kerrallaan (6 kpl). Tarjoilua hoiti kolme tarjoilijaa, joista yksi toimi ”täydentäjänä”. Tällä tavalla suuri vierasjoukko saatiin juhlatilaan sujuvasti.

Ruokajuomista vesi kaadettiin lasihin ennen vieraiden saapumista, samoin vesikannut (3kpl / pöytä) aseteltiin pöytiin etukäteen.

Bestmannin puheenvuoron jälkeen kaadettiin ensimmäinen kaato valko- tai punaviiniä ja olutta. Halutessa vieraat saivat myös limonadia tai marjamehua. Viiniä varattiin ruokailijaa kohden 36 cl eli kolmen kaadon verran. Punaviiniä oli hankittu suhteessa enemmän, sillä sen kulutus on usein valkoviiniä suurempi. Alkuruokalautasten kerääminen aloitettiin hääpöydästä, josta edettiin muihin pöytäkuntiin asemajaon mukaisesti. Ennen pääruokaa huolehdittiin veden ja viinin riittävydestä sekä tyhjien kuohuviinilasien keräämisestä. Ruokailun päätyttyä suurin osa vieraista siirtyi juhlatilasta pois, sillä vuorossa oli morsiamen ryöstö. Tauon aikana saimme nopeasti noutopöydän puhtaaksi ja laitoimme esille kahvin, avecin sekä hääkakun. Kahvi kaadettiin asiakkaille noutopöydästä samoin kun konjakki ja likööri. Hääkakkuseremonian jälkeen kiersimme vielä kaatamassa toisen kaadon kahvia pöytiin tarjoiltuna. Tämä vaati kahvinkaatajan lisäksi myös oman tarjoilijan kahviserviisille. Ohjelman alkaessa korjasimme kahvit ja kakun pois noutopöydästä ja laitoimme juhlasaliin erillisen juomapöydän. Juomapöydässä ei ollut omaa tarjoilijaa, vaan pöytää täydennettiin yhteistuumin tarpeen vaatiessa.

3.2.5 Hääjuhlan tilaustarjoilun arviointi

Tilaustarjoilulle asetetut tavoitteet saavutettiin hyvin. Pöytien kattamisella tilaisuuteen saatiin juhlan tuntua, mutta se myös nopeutti ja lisäsi ruokailun sujuvuutta. Etukäteen laskemani ruoan menekki vastasi suurelta osin ennakkolaskelmiani, lukuun ottamatta palvattua karitsanpaistia, jota jäi eniten. Toisaalta graavilohen kulutus oli odotettua suurempi. Lisäkkeistä riisin kulutus oli vähäisempää kuin olin ennakoanut. Sen sijaan kauden vihanneksien annosmäärän olisi voinut laskea suuremmaksi. Ruoka ei kuitenkaan loppunut miltään osin kesken, mikä on tärkeää juhlissa.

Noutopöydästä huolehtiminen sujui hyvin, sillä siitä vastasi sama henkilö koko ruokailun ajan. Tehtävään määrätty tarjoilija toimi hyvässä yhteistyössä keittiömestarin kanssa, sillä tarjoiluvateja piti täydentää muutamia kertoja eikä jokaisesta tuotteesta ollut etukäteen tehty tarpeeksi vaihtovateja. Ajoittain noutopöytä

kertyi ruuhkaa, sillä kaikki eivät noudattaneet bestmanin antamaa ohjeistusta saapua ruoanhakuun pöytäkunnittain. Pääruokailu tapahtui vapaaseen tahtiin, mikä lisäsi jonottamista. Aloituspisteiden määrää ei silti olisi kannattanut lisätä, sillä lämpöhauteet ja tarjoiluvadit eivät olisi silloin riittäneet eikä pöydän somistus olisi ollut niin näyttävä.

Tilaisuuteen palkatut tarjoilijat olivat kaikki, itseäni lukuun ottamatta, ravintola-alan opiskelijoita, joten he vaativat suhteellisen paljon opastusta ja ohjausta koko tarjoilun ajan. Alan kokemuksen puuttuminen näkyi siinä, että työtehtävät piti käydä yhteisen palaverin jälkeen lävitse vielä jokaisen tarjoilijan kanssa ja he olivat hieman epävarmoja toiminnassaan. Seitsemän vuoden työkokemukseni ravintola-alan oppilaitoksessa oli suureksi avuksi ohjaustilanteissa. Työssäni ohjaan opiskelijoita ravintolasalissa, talon sisäisissä ja ulkopuolella tapahtuvissa tilaisuuksissa sekä ammattityössä, joten vastuualueiden jakaminen ja selkeiden toimintaohjeiden antaminen on minulle luonnollista.

Tarjoilijoille määritellyt asemajaot olisivat voineet olla hieman pienemmät, sillä kolmeen pöytään tarjoileminen ei käynyt niin ripeästi kuin olin ajatellut. Suureksi osaksi tämä johtui siitä, että opiskelijat eivät olleet itselleni tuttuja, joten en ollut täysin selvillä, millaiset tiedot ja taidot heillä oli tarjoilusta. Yhden tai kahden lisätarjoilijan palkkaaminen olisi kannattanut. Koska itselläni oli päävastuu pääpöydästä, pystyin onneksi auttamaan aina siellä, missä tilanne sitä eniten vaati. Juomien kaataminen ja lautasten kerääminen olivat suurimmat avun tarpeet. Tästä huolimatta olin jokaisen tarjoilijan työpanokseen erittäin tyytyväinen. He olivat oma-aloitteisia ja rohkeita kysymään neuvoa tarvittaessa, joten pystyin reagoimaan asioihin nopeasti ja muuttamaan toimintamallia tarvittaessa palvelun kärsimättä.

Tarjoilun kulku sujui ennakoidusti ja laatimastani tarjoilujärjestyksestä oli suuri apu. Tyhjien kuohuviinilasien kerääminen vaati viime hetken muutoksia, sillä tarjottimen kantaminen ja siihen lasien kerääminen oli osalle tarjoilijoista liian haastavaa, joten jouduin jakamaan tarjoilijat työpareiksi, joista toinen kantoi tarjotinta ja toinen keräsi siihen lasit. Tämä hieman hidasti toimintaa. Alku- ja ruokalautasten sekä kahvikatteiden kerääminen sen sijaan sujui hyvin.

Oman työskentelyyni tilaisuudessa olen tyytyväinen. Hoidin osani käytännön salitöistä ammattitaidolla ja pystyin lisäksi toimimaan vastuuhenkilönä muille tarjoilijoille. Vaikka tarjoilijoilla ei ollut riittävästi alan kokemusta, kompensoivat he nämä ”pikku puutteet” äärettömän hyvällä asiakaspalvelulla. Jälkikäteen saamassani palautteessa tarjoilijoiden reippautta ja iloisuutta kiiteltiin paljon, ja luulen kokemuksesta olevan heille hyötyä tulevaisuutta ajatellen.

Opiskelijoiden käyttäminen näin tärkeässä tilaisuudessa ei mielestäni ole lainkaan huono ajatus, sillä se tuo konkreettisia säästöjä palkkakuluissa. Toisaalta ohjaaminen vaatii taitoa ennakoida mahdollisia kriittisiä pisteitä ja ottaa ne huomioon jo suunnitteluvaiheessa. Tarjoilijoiden taidot kannattaa suhteuttaa heidän työtehtäviinsä, sillä liian suuret vaatimukset tuovat väistämättä epäonnistumisia, jotka laskevat palvelun tasoa. Jälkikäteen ajatellen olisi saattanut olla viisasta ottaa myös nouto- ja ruokapöytien kattamiseen mukaan pari lisätarjoilijaa, sillä työmäärä oli yllättävän suuri. Toisaalta saavuin juhlapaikalle jo aamupäivällä, joten paniikkia ja kiirettä ei päässyt syntymään.

Noutopöydästä tarjottava ateria oli asiakkaan mielestä onnistunut valinta niin tuotteiden kuin tarjoilunkin suhteen. Palaute asiakkaalta saatiin suullisesti, sillä en halunnut tehdä prosessista asiakkaalle liian muodollista. Positiivista palautetta sain jo tilaisuuden aikana, ja tilaisuuden päätyttyä asiakas kiitti onnistuneesta ja mieleenpainuvasta juhlasta. Varsinainen palautekeskustelu käytiin yrittäjän ja työntekijöiden kanssa tilaisuuden jälkeen. Myös yrittäjä oli tyytyväinen tilaisuuden suunnitteluun ja toteutukseen ja yhteistyömme tulee jatkumaan.

4 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni tärkeimpänä tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa tilaustarjoilu 150 hengen hääjuhlaan. Työn mahdollisti Juhla- ja pitopalveluyrittäjä Yrjö Mensola, joka oli työni toimeksiantaja. Saavutin työni tavoitteet hyvin, sillä asiakas oli tyytyväinen palveluun ja ruokatuotteeseen. Myös häävieraat kokivat järjestelyt erityisen onnistuneiksi.

Opinnäytetyöni aikana sain selkeän kuvan juhla- ja pitopalvelutoiminnasta sekä asioista, jotka on huomioitava tilaisuuden suunnittelussa ja toteutuksessa. Yhteistyöyrityksen kautta saatu toimeksianto mahdollisti sen, että pystyin samassa projektissa osoittamaan sekä alan teorian etää käytännön työn hallitsemisen.

Sitoutumiseni työhön on ollut alusta asti suuri ja onnistuminen välttämätöntä tilaisuuden ainutkertaisuuden vuoksi. Tämän vuoksi aikataulussa pysyminen on ollut tärkeää ja vaikuttanut myös siihen, että työ on pystytty toteuttamaan reilussa puolessa vuodessa. Opinnäytetyön toteutumisaikataulu ja työhön liittyvät osa-alueet, kuten asiakasprosessi ovat tarkemmin nähtävissä liitteestä neljä.

Opinnäytetyössä käytetty lähdeaineisto perustuu pääosin alan kirjallisuuteen, mutta mukana on myös muutamia elektronisia lähteitä, yksi opinnäytetyö sekä pro gradu- tutkimus. Olen pyrkinyt käyttämään lähdeaineistoa käytännön työn vaatimusten mukaan, sillä kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö. Tämän vuoksi osa lähdekirjallisuudesta on oppikirjoja, sillä niissä prosessi on esitetty selkeästi ja käytännönläheisesti. Lähdeaineiston hankkiminen ja tiedon rajaaminen on ollut ajoittain haastavaa, mutta työni rakenteen tarkentuessa myös kirjoittaminen helpottui ja olen lopputulokseen tyytyväinen. Lähdeaineistoon perehtymisen myötä aiheen rajaus tarkentui yleisestä hääkulttuurista ja tilaisuuden järjestämisestä koskemaan tämän toimeksiannon vaatimuksia. Opinnäytetyön tekeminen on toteunut alkuperäisen suunnitelmani mukaisesti ja teoriaosuus on kirjoitettu ennen käytännön työn toteutumista. Tällä tavoin pystyin hyödyntämään tietoperustaa saman tien toimeksiannossani.

Opinnäytetyön aihevalinta oli oikea ratkaisu, josta olen hyötynyt suuresti ammatillisessa mielessä. Työn tuoma vastuu on myös kasvattanut itseluottamustani alalla, jossa tiedän tulevaisuudessakin toimivani. Tietyt asiat koin käytännön työn järjestyksessä muita haasteellisemmiksi, esimerkiksi tarjouksen tekeminen asiakasta ja yhteistyöyritystäni tyydyttäväksi kokonaisuudeksi ei syntynyt hetkessä. Opinnäytetyöprosessistani on hyötynyt itseni lisäksi myös toimeksiantaja sekä asiakas. Työni kautta toimeksiantaja on saanut hyödyllisiä ideoita omien toimintatapojensa kehittämiseksi, ja työtä voi vastaisuudessa hyödyntää muissakin tilaustarjoiluissa, sillä suunnittelu- ja toteutusprosessi säilyy aina lähes samankaltaisena. Asiakkaan saama hyöty opinnäytetyöstäni on ollut onnistuneen hääjuhlan lisäksi myös taloudellinen, sillä tarjouksen lähtökohtana oli ruokatuotteelle asetettu katetavoite. Oma työpanokseni oli ilmainen niin yrittäjälle kun asiakkaalle.

Juhlatilaisuuden suunnitteluun ja toteutukseen olen tyytyväinen, enkä olisi tehnyt mitään toisin. Työn kehittämiskohteet liittyvät tietoperustan rajaamiseen, sillä tietoperusta jäi liian suppeaksi. Aiheeseen liittyvää ”tieteellistä” aineistoa on vähän, ja niin sanotun tieteellisen, tutkimuksellisen aineiston soveltaminen näin käytännönläheiseen työhön on vaikeaa. Tämä selittää osittain oppikirjamaiset lähteet. Tietoperustaa olisi toki voinut laajentaa koskemaan esimerkiksi muiden maiden hääkulttuuria.

LÄHTEET

Ash, C. 2000. Häätjuhla: parhaat neuvot & kauneimmat muistot. 2. painos. Suomentanut: Minna Karvonen. Jyväskylä: WSOY.

Evelegh, T. 2005. Kata ja koristele kauniisti. 2. painos. Suomentanut: Virpi Väinikainen. Helsinki: WSOY.

Eventus. 2000. Tilaisuuksien järjestäjän opas. Helsinki: Thinktank Oy.

Hirvonen, M. 2009: Mennään naimisiin. Opas häitä järjestävälle. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. [viitattu 6.2.2010]. Saatavissa:
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3828/Hirvonen_Meiju.pdf?sequence=1

Immonen, P. & Nevala, R. 2003. Juhlakirja: juhlia, tapoja ja perinteitä. Porvoo: WSOY.

Kalliopohja 2010. [viitattu 4.2.2010]. Saatavissa:
<http://jerdas.com/kalliopohja/Kalliopohja.php>

Korppinen, S., Kumpulainen, E., Manninen, L., Mustonen, P., Niskanen, N., Pettilä, L., Salmi, K. & Viitala, M. 2002. Peti & safka: Hotelli- ja ravintola-alan perusteet. Tampere: Tammi.

Kotila, T. 2004. Ravintolaetikettiopas. Helsinki: Heloffset Oy.

Lampi, R., Laurila, A. & Pekkala, M. 2003. Ruokapalvelut Työnä. Porvoo: WSOY.

Luotonen, A. 2008. Oikeat häät: Yksilöllisten elämysten etsintä kollektiivisissa häärityöaaleissa. Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta, sosiologian laitos. [viitattu 4.2.2010]. Saatavissa:

<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe200902171185>

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

Morsiusparipalvelut 2010. [viitattu 11.2.2010]. Saatavissa:

<http://www.morsiuspari.fi/index.php/fi/haaopas/haajuhla/juomatarjoilu>

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

Pauloff, M. & Heikkinen, L. 1990. Uusi katettu pöytä. Porvoo: WSOY

Peters, C. 1995. Colette's wedding cakes. Canada: Little, Brown & Company.

Selander, K. & Valli, V. 2007. Hinnoittelu ja kannattavuus matkailu- ja ravitsemisalalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Siren, T. 2010. Tyypillinen häävastaanotto [viitattu 4.3.2010]. Saatavissa:

[http://www.tsirency.com/tarkeita%20muistettavia%20asioita.htm#tyypillinen haavastaanotto](http://www.tsirency.com/tarkeita%20muistettavia%20asioita.htm#tyypillinen_haavastaanotto)

Suominen, M. 2000. Ruokalistasuunnittelun opas. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.

Verohallinto 2010. Tietoja arvonlisäverotuksesta [viitattu 12.6.2010]. Saatavissa: http://www.vero.fi/?article=840&domain=VERO_MAIN&path=5,40&language=FIN

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. 2. painos. Helsinki: Tammi.

Juhla - ja pitopalvelu

LIITE 1

Yrjö Mensola*Tarjous**XXXXX XXXXXXXXXX**19.4.2010****Hääjuhla Kalliopohjan Seurantalolla****Aika 19.6.2010**Paikka Kalliopohjan Seuratalo**Vierasmäärä noin 150 hlö (vahvistetaan 5.6.2010 mennessä)**Maksuehdot 7 päivää tilaisuuden ajankohdasta*

<i>Tarjoilu</i>	<i>Menu</i>	<i>Hinta arvonlisäveroineen (22%) 24,00€ / hlö</i>
-----------------	-------------	---

*Graavia lohta & tillisinappikastiketta**Kalaäyriäistournedosta & rucolaöljykastiketta**Palvattua karitsanpaistia & omenachatnia**Vihersalaattia & vinegretkastiketta**Uusia perunoita*

*Burgundinpataa**Kauden kasviksia**Riisiä ja uusia perunoita**Leipää ja levitettä*

*Hääkakkua**Kahvia ja teetä**Juomat:**Vesi, maito, marjamehu*

Juhla- ja pitopalvelu Yrjö Mensola

Osoitetiedot

XXXXX XXXXXXXXXX

puh.xxxxxxxx

Y-tunnus XXXXX

xxxx@xxxx.fi

Menu- hinta sisältää ruokien valmistamisen, kuljetuksen, tarjoiluastiat, pöytien kattamisen sekä keittiömestarin ja tarjoilijan työskentelemään juhlassa. Tarvittaessa tuomme mukana myös sovitun astiaston veloitusta.

Valmistamme kaikki laktoosia sisältävät ruoat vähälaktoosittomina ja muut ruoat täysin maidottomina. Tarvittaessa huomioimme myös muut erikoisruokavaliot.

Asiakas hankkii alkoholi- sekä virvoitusjuomat, pöytäliinat sekä hääkakun ja toimittaa ne juhlapaikalle.

*Ilman viiniä ja leipää
näkee rakkaus nälkää.*

Latinalainen sananlasku

*Olemme mielellämme tekemässä häijuhlastanne onnistunutta ja ikimuistoista tilaisuutta.
Ystävällisin terveisin*

Rose Eskola ja Yrjö Mensola

Juhla- ja pitopalvelu Yrjö Mensola
Osoitetiedot
XXXXXX XXXXXXXXXX

puh.xxxxxxxxxx
Y-tunnus XXXXX

xxxxx@xxxx.fi

TILAUSMÄÄRÄYS

<p>Asiakkaan nimi: XXXXXX</p> <p>Yhteystiedot: XXXX</p> <p>Tilaisuuden ajankohta: 19.6.2010</p> <p>Juhlapaikka: Kalliopohjan Seurantalo</p> <p>Tilaisuuden luonne: häätilaisuus</p> <p>Tarjoilutapa: yhdistetty noutopöytä ja pöytiin tarjoilu</p> <p>Vieras määrä: 150 hlö</p>
<p>Pöytämuodot: pitkät 12 hengen pöydät (13 kpl), noutopöytä (7m pitkä ja 90 cm leveä)</p>
<p>Ruokalista:</p> <p>Alkuruoat</p> <p>graavia lohta, tillisinappikastiketta</p> <p>kalaäyriäistouredosta, rucolaöljykastiketta</p> <p>palvattua karitsanpaistia, omenachatnia</p> <p>marinoituja kauden kasviksia</p> <p>vihersalaattia, vinegretkastiketta</p> <p>uusia perunoita</p> <p>Pääruoka</p> <p>bourgundinpataa, riisiä tai uusia perunoita</p> <p>leipää, voita ja yrttilevitettä</p> <p>Jälkiruoka</p> <p>kahvia, teetä ja hääkakkua</p>
<p>Asiakas vastaa:</p> <p>pöytämuotojen rakentamisesta myös noutopöytä</p> <p>Pöytäliinojen toimittamisesta juhlapaikalle ja liinoittamisesta</p> <p>Kukkien toimittamisesta juhlapaikalle ja niiden laittamisesta vaaseihin</p>

Hääkakun toimittamisesta juhlapaikalle

Juomien toimittamisesta juhlapaikalle

Juhla- ja ulkotilan somistamisesta

Tuolien verhoilusta

Kuohu- ja viinilaseista 150 kpl kumpaakin (Iittalan jalkalasi ja kuohuviinilasi)

Avec lasit 150 kpl (Iittalan jalkalasi)

Juomapöytää varten tarvittavista asioista (avaajat, jääpalat, tarvittavat booliastiat)

Saniteetti tiloista

Pitopalvelu vastaa:

Ruoka- ja kahvi servietit

Tarjottimet ja niiden alusliinat

Tarjoiluvadit noutopöytään ja noutopöydän kukka-asetelmien maljakot

Lämpöhauteet 4 kpl

Helmaliina ja klipsut noutopöytään / pääliliina

Pöytien kattamisesta ja somistamisesta

Ruoan valmistamisesta, esialelaittamisesta sekä ruokien- ja juomien tarjoilusta sovitun mukaisesti.

TYÖSUUNNITELMA

Klo 9.00 Minä ja Yrjö juhlapaikalla. Juomat kylmään (minä)
Klo 9.30 Yrjö aloittaa ruoan valmistuksen ja minä salin- ja noutopöydän kattamisen.
klo 14.00 Tarjoilijat saapuvat, yhteinen palaveri ja paikkaan tutustuminen
klo 15.00 Kuohuviinilasit tarjottimille, katteet tarkastetaan
klo 16.00 kuohuviinilasien pohjien kaato aloitetaan, vedet pöytiin
klo 17.00 vieraat saapuvat ja alkumaljat tarjotaan, puhe
klo 17. 45 ruoat noutopöytään (vastuhenkilö hoitaa)
klo 18.00 ruokailu alkaa ja tarjoilu etenee sovitun mukaisesti

OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUMISAIKATAULU

<p>Tammikuu 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> • juhla- ja pitopalvelu yrittäjä Yrjö Mensolan yhteydenotto • idean syntyminen • ajatuksien työstäminen • lähdekirjallisuuden etsiminen
<p>Helmikuu 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> • yhteydenotto asiakkaaseen ja suullinen sopimus opinnäytetyön aloittamisesta • opinnäytetyön suunnitelman tekeminen ja aiheen hyväksyttäminen • teoreettisen viitekehyksen hahmottelu (johdanto, sisällysluettelo ja keskeiset käsitteet)
<p>Maaliskuu 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakastapaaminen juhlapaikassa ja resurssien kartoitus • tilankäytön ja tarjoilun suunnittelu • alustava keskustelu häätjuhlasta ja perustietojen kerääminen • teoreettisen viitekehyksen kirjoittaminen suunnittelun osalta
<p>Huhtikuu 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> • menuun suunnittelu • ensimmäisen tarjouksen tekeminen • kustannuksien laskeminen • hyväksytty tarjous • tilausmääräyksen tekeminen • teoreettisen viitekehyksen kirjoittaminen toteutuksen osalta
<p>Toukokuu 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> • opinnäytetyön ohjaus tapaaminen • teoreettisen viitekehyksen kirjoittaminen jatkuu • käytännön asioiden hoitamista • tiivistä yhteydenpitoa asiakkaan ja yhteistyöyrityksen kanssa • produktin raportointi suunnittelun osalta valmiiksi
<p>Kesäkuu 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiivistä yhteydenpitoa asiakkaan ja yhteistyöyrityksen kanssa • käytännön asioista sopiminen • häätjuhla 19.6.2010 • produktin raportointi toteutuksen osalta valmiiksi • opinnäytetyön kirjoittaminen johdannon ja pohdinnan osalta valmiiksi
<p>Lokakuu 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> • seminaari • opinnäytetyön arviointi • kypsyyskoe