

Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketoiminta ja kulttuuri Imatra
Majoitus- ja ravitsemisala
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Raisa Rantalainen
Sonja Viitala

**TEEMAILLALLISEN TUOTTEISTAMINEN TAPAHTUMAN JÄRJESTÄJÄLLE:
SUOMEN KEITTIÖMESTAREIDEN TALVIPÄIVÄT
IMATRALLA 12.2.2011**

TIIVISTELMÄ

Raisa Rantalainen, Sonja Viitala

Teemaillallisen tuotteistaminen tapahtuman järjestäjälle: Suomen keittiömestareiden talvipäivät Imatralla 12.2.2011, 33 sivua, 5 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu, Imatra

Liiketoiminta ja kulttuuri, Matkailu- ja ravitsemisala

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2011

Ohjaaja: lehtori Jukka Moilanen

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli tuotteistaa Suomen Keittiömestareiden talvipäiväillallinen ja tehdä sen pohjalta ohjeistus, jota he voivat hyödyntää suunnitellessaan tulevia tapahtumia. Opinnäytetyön teoriaosuus koostui talvipäivätapahtuman taustatekijöistä, teemaillallisen suunnittelusta Blueprint-mallia käyttäen sekä tuotteistamisesta. Lähteitä teoriaosuuteen kerättiin kirjoista, Internetistä, artikkeleista ja opetusmateriaaleista.

Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tiedonhankinta tehtiin käyttäen apuna olemassa olevia teoksia ja tekijöiden omia kokemuksia. Tietoa hankittiin myös olemalla mukana talvipäivien suunnittelu- ja toteutusprojektissa. Kokemusten perusteella saatiin rakennettua toimiva ohjeistus.

Ohjeistus luovutetaan Suomen keittiömestareille eikä sitä julkaista tässä opinnäytetyössä. Tutkimustuloksista ja kokemuksista voitiin päätellä, että tapahtumaa suunniteltaessa on tärkeä ottaa pienimmätkin yksityiskohdat huomioon alusta asti ja jos mahdollista, testata suunnitelmaa käytännössä ennen tapahtumaa.

Asiasanat: teemaillallinen, tuotteistaminen, Blueprint-malli, keittiömestarit

ABSTRACT

Raisa Rantalainen, Sonja Viitala

Productization of a Theme Dinner for Event Organizer: Finnish Chefs Association's Winter Day Event in Imatra 12 February 2011, 33 pages, 5 appendixes

Saimaa University of Applied Sciences, Imatra

Business and Culture, Faculty of Tourism and Hospitality

Degree Programme in Hotel and Restaurant Business

Bachelor's Thesis 2011

Instructor: Mr Jukka Moilanen, Lecturer

The basis of this thesis was to create instructions for Finnish Chefs Association how to organize future events. The theory consisted of background factors of the Winter Day event, planning the theme dinner with the help of Blueprint-model and productization. The information of the theory was gathered on the Internet, from literature, articles and lecture materials.

The qualitative research method was used in the thesis. Information was gathered by using literature based on the subject and thesis writers' own experiences. Additionally, information was collected by being part of the planning and execution project of the Winter Day Event. The result of the experiences was well-functional instructions.

Due to Finnish Chefs Association's wishes the instructions will not be published in this thesis. Based on the research results and thesis writers' own experience it is vital to consider the smallest details from the start when planning and organizing an event, and if possible, test the plan in practice before the event.

Key words: Theme Dinner, Productization, Blueprint-model, Chefs

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 SUOMEN KEITTIÖMESTARIT	6
2.1 Karjalan keittiömestarit	6
2.2 Talvipäivätapahtuma	6
3 TUOTTEEN TAUSTATEKIJÄT	7
3.1 Imatran ja Valtionhotellin ruokahistoria	7
3.2 Marskin menu	8
4 SLAAVILAIS-KARJALAINEN ILLALLISTEEMA BLUEPRINT-MALLIA HYÖDYNTÄEN	10
5 TUOTTEISTAMISEN HYÖDYNTÄMINEN ILLALLISEN SUUNNITTELUSSA	15
5.1 Palvelun tuotteistaminen	15
5.2 Vakioiminen ja systematisointi.....	16
5.3 Konkretisointi	17
5.4 Hinnoittelu	18
6 TAPAHTUMAN KUVAUS	19
6.1 Illallistapahtuman toteutus ja tavoitteet.....	20
6.2 Illallisen suunnittelu	20
6.3 Illallisen aikataulu ja kulku	22
6.4 Yhteistyökumppanit	24
7 POHDINTA	25
7.1 Tapahtuman onnistumisen arviointi.....	25
7.2 Tuotteistamisen ja yhteistyökumppaneiden hyödyt	28
7.3 Oma pohdinta.....	29
LÄHTEET	32

LIITTEET

Liite 1 Menukortti

Liite 2 Tilaisuuden suunnittelu- ja toteutuskaavio

Liite 3 Tarjoilun kulkukaavio

Liite 4 Plaseeraus

Liite 5 Tarjoiluaikataulu

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tehdä ohjeistus Suomen keittiömestareille, jota he voivat hyödyntää tulevaisuudessa suunnitellessaan talvipäivien juhlaillallista. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Karjalan keittiömestareiden kanssa. Työn teoriaosuudessa käsitellään tuotteistamista ja teemaillallisen suunnittelua Blueprint-mallia apuna käyttäen. Teoriaosuudessa sivutaan myös Karjalan keittiömestareita, Imatran Valtionhotellia ja sen historiaa.

Lehtori Jukka Moilanen, joka toimii myös Karjalan keittiömestareiden varapuheenjohtajana, ehdotti Saimaan ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden hotelli- ja ravintola-alan restonomiopiskelijoille Suomen Keittiömestareiden talvipäivätapahtuman järjestämistä. Tapahtuman suunnittelu ja järjestäminen kuului osaksi projektiopintoja sekä Esimiestyö ravintolassa -kurssia. Tapahtumasta oli myös mahdollista tehdä opinnäytetyö ja koska molempia tekijöitä kiinnosti toiminnallinen opinnäytetyö, ajankohta ja aihe tuntuivat sopivilta.

Opinnäytetyön aihe on rajattu käsittelemään ainoastaan Talvipäivät 2011-tapahtumaa, jotta työ toimisi ohjeistuksena tulevien talvipäivien järjestäjille. Tapahtumasta tehdään myös toinen opinnäytetyö, joka käsittelee projektiyhteistyöhön liittyviä ongelmia sekä tiedonkulkua. Opinnäytetyö on toiminnallinen, jossa käytetään laadullista tutkimusotetta. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä tietoa hankitaan kokonaisvaltaisesti ja aineistoa kerätään luonnollisista, todellisista tilanteista. Tutkimusmenetelmässä käytetään induktiivista päättelyä, jossa yleistyksiä ja päätelmiä tehdään aineistosta nousevien seikkojen perusteella. Tässä opinnäytetyössä päätelmät tehdään asiakastyytyväisyyskyselyn avoimien palautteiden pohjalta rajaamalla Likert-asteikko pois. Likert-asteikko sisältää joukon asenneväittämiä, jolloin vastaajat voivat arvioida asenneväittämiä niin kielteisesti kuin myönteisesti.

Tämän opinnäytetyön haasteita ovat kiireinen aikataulu, lähdeaineiston saataavuus ja tiedon ajankohtaisuus. Opinnäytetyön tekemistä helpottaa jo tehty toiminnallinen osuus ja suunnittelutyö, joka aloitettiin jo syksyllä 2010. Työn aihe-

alue käsittelee ainoastaan tapahtuman illallisen ruoka- ja juomatuotannon suunnittelun, toteutuksen ja palautteet.

2 SUOMEN KEITTIÖMESTARIT

Suomen keittiömestarit ry on perustettu 1950. Valtakunnallisen yhdistyksen tarkoituksena on täydentää jäsentensä ammattitaitoa, edistää suomalaista ruokakulttuuria ja laadukasta keittotaitoa niin Suomessa kuin ulkomailla. Yhdistys on sekä Pohjoismaiden Keittiömestareiden (NKF) että Keittiömestareiden Maailmanliiton (WACS) jäsen. Keittiömestareiden tunnusmerkkinä on sininen nauha, Gordon Bleu-kääty, joka myönnetään aktiivisille jäsenille ammattikunnan eteen tehdystä työstä. Tunnus on otettu käyttöön vuonna 1974. Suomen Keittiömestareiden alaisuudessa toimii 14 alueyhdistystä ympäri Suomea. (Suomen keittiömestarit ry.)

2.1 Karjalan keittiömestarit

Karjalan keittiömestarit ry on Lappeenranta – Imatra seudulla aktiivisesti toimiva ammattia ja ruokakulttuuria edistävä yhdistys. Karjalainen ruokaperinne ja yhteistyö paikallisten yritysten kanssa kuvaavat hyvin yhdistyksen toimintaa. Yhdistyksen jäsenet ovat ruoanvalmistuksen opetustehtävissä ravintola-alan oppilaitoksissa tai keittiön esimiehinä hotellien ravintoloissa sekä yksityisyrittäjinä. Karjalan keittiömestareiden yhdistys on toiminut jo vuodesta 1994. (Karjalan keittiömestarit ry 2004.)

2.2 Talvipäivätapahtuma

Keittiömestareiden talvipäiviä on järjestetty jo vuodesta 1995, jolloin keittiömestarit kokoontuivat Vierumäellä. Talvipäiville kokoontuu 14 alueyhdistyksen jäseniä ympäri Suomea. Talvipäiviä vietetään joka toinen vuosi, ja vuoden 2011 talvipäiväisäntinä ja -emäntinä toimivat Karjalan keittiömestarit. Talvipäivätapahtuma

tuma koostuu isäntäyhdistyksen järjestämistä aktiviteeteista niin sisällä kuin ulkona ja päivä huipentuu juhlaillalliseen. Seuraavat talvipäivät järjestetään Jyväskylässä vuonna 2013, jolloin isäntinä ja emäntinä toimivat Keski-Suomen keittiömestarit.

3 TUOTTEEN TAUSTATEKIJÄT

Suomen keittiömestareiden talvipäivätapahtuma järjestettiin Imatralla helmikuussa 2011. Majoitus- ja juhlapaikkana toimi legendaarinen Imatran Valtionhotelli. Valtionhotellilla on merkittävä rooli läpi Suomen matkailun ja Imatran historiassa aina 1900-luvun alusta saakka. Imatran Valtionhotelli sijaitsee keskeisellä paikalla Imatrankosken keskustassa Vuoksen läheisyydessä.

Imatran koski on toiminut vetovoimatekijänä matkailijoille vuosisatojen ajan. Imatralle valmistui 1892 Pietarista Viipurin ja Antrean kautta rautatieyhteys, joka mahdollisti Pietarin ylhäisön vierailut Imatralle. Paikallisista asukkaista vain apteekkari ja nimismies olivat tervetulleita hotellin asiakkaisiksi sen korkean tason vuoksi. Suomen Senaatti palkkasi 1900-luvun alussa arkkitehti Usko Nyströmin suunnittelemaan uutta hotellia entisten puuhotellien tilalle, jotka olivat tuhoutuneet tulipalossa. Nyström suunnitteli jugend-tyylisuuntaa mukailleen kivihotellin, joka on vielä tänä päivänä alkuperäisessä muodossaan. (Imatran Seudun Kotitalousopettajat ry 1996, 94–95.) Matkailun uusi nousukausi nosti matkailijoiden määrää 1980-luvulla ja tämän takia Imatran Valtionhotellia laajennettiin rakentamalla sen viereen kongressihotelli. Linnahotelli restauroitiin alkuperäiseen asuunsa vuonna 1987, jonka lisäksi sen sisätilat peruskorjattiin 2000-luvun alussa. (Virtuaali Vuoksi.)

3.1 Imatran ja Valtionhotellin ruokahistoria

Imatran ja Valtionhotellin ruokahistoria liittyy tiiviisti toisiinsa. Matkailun keskittyessä Valtionhotelliin ja sen ympäristöön myös suuren maailman gastronomiset

herkut ja hienostuneet ruokailutavat saapuivat Imatralla 1800-luvun lopulla ja levisivät sen lähiympäristöön. Imatralla oli ennen ensimmäistä maailmansotaa Suomen monipuolisin ruokakulttuuri, johon pietarilaiset aristokraatit vaikuttivat suuresti. Ranskan vallankumouksen seurauksena suuri joukko keittiöalan ammattilaisia oli paennut Pietariin, mikä vaikutti suuresti venäläiseen keittiöön. Näitä vaikutteita pietarilaiset aristokraatit toivat mukanaan matkustaessaan Imatralle. (Imatran ruokahistoria vertaansa vailla 2008.) Imatran Valtionhotellin ensimmäisenä isäntänä toimi pietarilainen valtioneuvos Petter Müller. Müller oli aiemmin toiminut Pietarin Jevropeiskaja-hotellin johtajana ja tunki venäläisen yläluokan ruokailutottumukset ja – vaatimukset. Näiden seikkojen pohjalta hän osasi valita parhaat keittiömestarit ja muun henkilökunnan vastaamaan pietarilaisen yläluokan vaatimaa palvelutasoa. (Lehmusoksa 2008, 146–148.)

Arvovaltaisten vieraiden hyväksi tehtiin kaikki mahdollinen, jotta vierailu Imatralla olisi onnistunut. Palvelutasoa ylläpidettiin ottamalla huomioon pienimmätkin yksityiskohdat, kuten esimerkiksi tarjoilijoiden asut, taulut, ylipäänsä ruokailutilojen sisustus, tunnelma ja aterioihin käytettävät raaka-aineet. Imatran lähialueelta saatiin runsaasti eri kaloja, erityisesti lohta sekä maitotuotteita. Pietarin kautta keittiöön toimitettiin kasvikset, marjat, hedelmät, liha- ja äyriäistuotteet sekä viinit ja vahvemmat alkoholijuomat. (Lehmusoksa 2008, 148–149.)

3.2 Marskin menu

Marskin menu on marsalkka Mannerheimille suunniteltu juhlamenu hänen 75-vuotissyntymäpäivilleen vuonna 1942. Marskin menu käsittää neljä ruokalajia. Alkuruoka koostuu muna-, riisi- ja kaalipiirakoista, väliruokana on kylmää majoneesilohta, pääruokana täytettyä hanhea ja jälkiruokana kirschwasser-hedelmäsalaattia. Alkuperäiseen menuun on suunniteltu myös kasvisvaihtoehdot, jotka tarjottiin valtakunnankansleri Adolf Hitlerille. (Lehmusoksa 2003, 259 – 260.)

Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulun matkailun yksikön opiskelijat ja opetushenkilökunta järjestivät vuonna 2006 Marskin kierroksen, mikä perustui marsalkka

Mannerheimin vierailuun Imatralla hänen 75-vuotissyntymäpäiviensä aikaan. Kierroksen tapahtumapaikkoina olivat Imatran Valtionhotelli, Pelkola, Rönkänristeys, Immolan lentokenttä ja Imatrankosken vanha asema, jossa Marskin menua pohjana käyttäen tarjottiin juhlalounas. (Tonder 2006.)

Marskin menu toimi pohjana Suomen Keittiömestareiden talvipäiväillallisella. Menun valinta korosti talvipäivien slaavilais-karjalaista teemaa, Imatran paikallisuutta sekä sen historiaa. Illallisen alkuruokana tarjottiin lohi-kuhagalantiinia sitrusmajoneesin, Imatran kaviaarin sekä zakuska-lisukkeiden kera. Galantiini on kylmänä tarjottava liha- tai kalapatee, jossa liha- tai kalamassa kääritään rullalle (Rahola Oy 2008). Rahola Oy:n (2008) mukaan zakuska-lisukkeet ovat venäläisiä vodkan kanssa tarjottavia alkupaloja, ja keittiömestareiden illallisella näitä olivat maustekurkut ja punasipulihilloke. Imatran kaviaari valittiin annokseen paikallisuuden takia, koska sammen kasvatuksella on pitkät perinteet Imatralla. Marskin menua mukailleen väliruokana tarjottiin kaalipiirakka kasvisjuliennen kera. Kasvisjulienne on kirkas kasvisliemi, jossa juurekset ovat leikattu julienne-tyyliin eli erittäin ohuiksi suikaleiksi. Ajatus kasvisjuliennesta kehittyi Imatran Valtionhotellin omasta ruokalistasta, jossa tarjolla on sienijuliennea.

Karjalaiselle ruokaperinteelle on ominaista hapanleipätaikinoiden ja juuresten sekä uunin runsas käyttö (Helsingin yliopiston tietotekniikkaosasto 2010). Tätä haluttiin hyödyntää pääruoan suunnittelussa ja valmistuksessa, joten Marskin menun pääruoasta poiketen täytetyn hanhen sijaan tarjottiin ruistaikinoitua ylikypsää härkää juureskakun ja viikunapunaviinikastikkeen kera.

Jälkiruoan suhteen poikettiin myös alkuperäisestä hedelmäsalaatista. Keittiömestareiden illallisella jälkiruokana toimi omenainen Charlotte karpalosiirapilla. Charlotte on perinteinen venäläinen jälkiruoka, joka on lähtöisin jo 1700-luvulta, Aleksanteri I:n ranskalaiselta kokilta (Myllyn Paras 2011). Siinä kulhon pohjalle kootaan esimerkiksi kääretortun viipaleita, ja niiden päälle kaadetaan rahkakermatäyte. Talvipäiväillallisen menukortti on esitelty liitteessä 1.

Tilaisuuden juomasuunnittelussa huomioidaan tilaisuuden luonne, henkilömäärä, tilaajan toiveet, käytettävissä oleva budjetti ja tarjoiltavat ruokalajit. Juomien valinnassa on syytä muistaa tiettyjä asioita. Juomien ja tarjottavien aterioiden hinta – ja laatusuhde tulisi olla sama, ja useiden tarjoiltavien viinien kohdalla tulisi muistaa, että kevyet viinit tarjoillaan ennen täyteläisiä, kuivat ennen makeita, nuoret ennen vanhoja sekä yksinkertaisemmat ennen laadukkaampia viinejä. (Määttä, S Nuutila, J & Saranpää, T 2008, 58.)

Viinit kuuluvat perinteisesti illalliselle ruokajuomiksi aina alkumaljoista jälkiruokaviiniin. Viinit valitaan ruokalajeissa käytettävien raaka-aineiden ja niiden makujen mukaan. Talvipäiväillallisella viinejä tarjottiin niin alkumaljassa, alku- ja väliruoilla kuin jälkiruokan kanssa. Pääruoan juoma ja teen kanssa tarjottava avec olivat kuitenkin erityisasemassa ja tarkkaan harkittuja.

Marskin syntymäpäivien kunniaksi kaikissa esikunnissa tarjottiin koko armeijalle ruoan kanssa olutta ja ryyppy, joka sai nimekseen ”Marskin viina”. Tämä oli leikkattua konjakkia eli Jaloviinaa. (Lehmusoksa 2005, 259.) Tästä syystä keittiömestareiden talvipäiväillallisella tarjottiin pääruoan kanssa Hartwallin Tumma Gourmet-olutta ja teen avecina Jaloviinaa. Slaavilais-karjalaiseen kulttuuriin teen juonti kuuluu vahvasti, ja näin ollen talvipäiväillallisella tarjottiin haudutettua teetä kahvin sijaan.

4 SLAAVILAIS-KARJALAINEN ILLALLISTEEMA BLUEPRINT-MALLIA HYÖDYNTÄEN

Tässä luvussa käsitellään asiakkaan toiveen mukaan järjestettyä teemaillallista Blueprint-mallia hyödyntäen. Blueprint-malli on kaavio, joka kuvaa palveluprosessin kulkua asiakkaalle näkyvällä ja näkymättömällä tasolla. Kaavio määrittelee jokaisen prosessissa tarvittavan tekijän roolin ja prosessin vaiheet eri tasoilla. Blueprint-mallia tehtäessä ensin täytyy luoda konsepti ja määritellä palvelun kulku asiakkaan näkökulmasta. Tämän jälkeen on syytä testata palvelua käytännössä ja dokumentoida testaus, johon sisältyy eri vaiheet, ajan käyttö, toi-

mintaympäristö ja itse prosessi. Testaustulosten perusteella palvelua pystytään kehittämään palaute- ja kehityskeskusteluilla asiakasta parhaiten tyydyttäväksi palveluksi. (Tonder 2010.)

Talvipäiväillallisesta tehty Blueprint-malli kuvaa ajallisesti sekä asiakkaan että järjestäjän eri vaiheita ennen illallista ja toimia sen jälkeen. Malli rakentuu toimintaympäristöstä, eli tässä tapauksessa tilauksen tekemisestä, jota kuvataan kuuden kuukauden aikajanalla ja illallisesta, jonka kuvaus alkaa kahta tuntia ennen illallista ja päättyy noin neljän tunnin jälkeen. Tilauksessa asiakkaan polku alkaa Karjalan keittiömestareiden yhteydenotolla ja palvelun tilauksella. Asiakkaalle näkyvällä tasolla syntyy myös palvelukontakti, jossa järjestäjä eli Saimaan ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijat vastaanottavat tilauksen. Tilausvaiheen aikajanana edetessä eteenpäin palvelukontakti jatkuu ilmoittautumislomakkeiden lähettämällä sekä mainonnalla alan eri lehdissä.

Asiakkaalle näkymättömällä tasolla tärkeitä ovat tuotanto ja tukitoiminnot. Aikajanalla tuotanto käsittää illallisen suunnittelua, ruokien testausta ja esivalmistelua. Tukitoiminnot alkavat resurssien, tapahtumapaikkojen ja yhteistyökumppaneiden kartoittamisella, jonka jälkeen neuvotellaan sopimukset. Tukitoiminnot sisältävät myös reseptiikan, aikataulutuksen ja tapahtuman toteutuksen suunnittelua. (Tonder 2011.)

Siirryttäessä kuvaamaan illallisen kulkua asiakkaalle näkymätön taso alkaa juhlatilan järjestämisellä ja menun valmistuksella. Illallinen alkaa nollatilasta, jolloin Suomen keittiömestarit saapuvat juhlapaikalle. Palvelukontakti syntyy Ulla Liukosen ja Jukka Moilasen vastaanottaessa vieraat. Tässä vaiheessa näkymättömällä tasolla tuotanto alkaa alkuruoan esille laitolla ja jatkuu näkyvällä tasolla sen tarjoilulla. Tuotanto ja palvelukontakti jatkuvat samalla tavalla aina jälkiruokatarjoiluun asti. Palvelu jatkuu vielä teen ja avecin tarjoilulla, mutta tuotannossa siirrytään keittiön siivoamiseen ja brunssiaamiaisen esivalmisteluun. Aikajana päättyy näkyvällä tasolla keittiömestareiden poistumiseen juhlatilasta, jolloin näkymättömällä tasolla alkaa salin siivous. (Tonder 2011.)

Itse juhlapalvelutilaisuuden suunnittelu- ja toteutusvaiheita voidaan kuvata tietyn kaavion (Määttälä ym. 2008, 11) mukaisesti ja sitä tarkastellaan keittiömestareiden talvipäivällällisen näkökulmasta. Kaavio esitellään liitteessä 2.

Määttälän ym. (2008) mukaan juhlapalvelu on yksi ravitsemisalalan liike- ja toimintaideoista. Se voidaan käsittää tilaustarjoiluna, joka järjestetään joko asiakkaan tiloissa tai vuokratuissa tiloissa. Juhlapalvelu on jaettu ruokatuotantoon ja tarjoiluun, jotka molemmat sisältävät 8 vaihetta:

1. Asiakas
2. Suunnittelu
3. Hankinta
4. Tuotanto
5. Kuljetus
6. Tilaisuuden toteutus
7. Jälkityöt
8. Palaute

Määttälän ym. (2003) mukaan juhlapalvelun suunnittelu- ja toteutusprosessi alkaa asiakkaan yhteydenotosta. Asiakas kertoo tilaisuuden järjestäjälle tilaisuuden luonteen, omat toiveensa, alustavan vierasmäärän sekä käytettävissä olevan budjetin. Talvipäivätapahtuman asiakkaana ovat Karjalan keittiömestarit, jotka järjestävät talvipäivätapahtuman muille keittiömestareille, heidän aveceilleen sekä kutsuvieraille. Heidän toiveidensa, tarpeidensa ja budjetin mukaan laaditaan illallista varten suunnitelma ruokatuotannon ja tarjoilun suhteen. Budjetointia helpottavat useat valtakunnalliset ja paikalliset yhteistyökumppanit, jotka haluavat saada näkyvyyttä tapahtuman kautta. Illallisen tapahtumapaikkana toimii Imatran Valtionhotelli, joka on järjestäjälle jo entuudestaan tuttu muiden tapahtumien kautta. Tapahtumapaikka varataan, vahvistetaan tilaus ja laaditaan tilausmääräys eli orderi. Tilausmääräys sisältää kaikki tiedot tilaisuudesta; asiakkaan, tilaisuuden luonteen, asiakasmäärän, menun, tarjoilutavan, koristeet, hinnan sekä vastuuhenkilön.

Tämän jälkeen alkaa juhlapalvelutoiminnan tärkein vaihe eli suunnittelu, joka vaikuttaa koko prosessiin. Tehokkaalla suunnittelulla vähennetään epäonnistumisia, jolloin tulos paranee. (Määttälä ym. 2008, 8.) Talvipäivätapahtumassa käytetään menun pohjana Marskin menua, jota modernisoidaan asiakkaalle

sopivaksi. Samalla mietitään menuun sopivat ruokajuomat. Sekä ruokien raaka-aineissa että tarjoiltavien juomien osalta otetaan huomioon jo suunnitteluvaiheessa yhteistyökumppanit, heidän tarjoamat mahdollisuudet ja itse tapahtuman teema. Suunnittelussa mietitään käytettävä tarjoilutapa, joka vaikuttaa ruokien esillepanoon, tarvittavaan tarjoiluhenkilökuntaan ja tarjoilujärjestykseen.

Suunnitteluvaihe sisältää ruokatuotannon osalta ateriasuunnittelun, työsuunnittelun, reseptiikan ja esillepanon. Näitä suunnitellaan otettava huomioon juhlapaikan keittiö, sillä sen pohjalta suunnitellaan ruokien esivalmistukset, kuljetukset ja tarjoilutavat. Tarjoilun suunnitteluvaiheet koostuvat ruokajuomista, kattauksesta, koristelusta, tarjoilujärjestyksestä, tarjoilutavasta ja alihankinnoista. (Määttälä ym. 2008, 11 - 15.) Tapahtuman ateriasuunnittelu, työsuunnittelu, reseptiikka ja esillepano toteutettiin yhdessä Saimaan ammattikorkeakoulun 3. vuoden hotelli- ja ravintola-alan opiskelijoiden ja lehtori Jukka Moilasen kanssa, jotka yhdessä vastasivat talvipäivätapahtuman toteutuksesta. Ruokien esivalmistuksessa ja tarjoilun suunnittelussa tehtiin yhteistyötä Etelä-Karjalan ammattiopiston opiskelijoiden ja opettajien kanssa.

Hankintavaiheessa tilaisuuden järjestäjä tilaa raaka-aineet ja juomat sekä muut mahdolliset tarvikkeet, vastaanottaa ja varastoi ne. Hankintavaiheessa on otettava huomioon jo varastossa olevat tuotteet, varastointimahdollisuudet, tilaisuuden ajankohta, mitkä tuotteet vaativat esivalmistelua ja mitkä voidaan toimittaa suoraan tilaisuuteen. (Määttälä ym. 2008, 84.) Kun talvipäiväillallisen raaka-aineet ja ruokajuomat päätettiin, tehtiin tilaus, jossa huomioitiin yhteistyökumppaneiden tarjoamat tuotteet ja tapahtuman ajankohta. Jaksottamalla tiettyjen raaka-aineiden tilaus- ja toimitusaikaa varmistettiin niiden tuoreus.

Tuotantovaiheessa raaka-aineet esikäsitellään ja esivalmistellaan, koska ruokien on oltava valmiina tiettyyn aikaan. Samalla myös varataan tarjoiluastiat ja välineet valmiiksi. (Määttälä ym. 2008, 85.) Talvipäiväillallisen esivalmistelut aloitettiin muutamaa päivää ennen tilaisuutta. Ruokien esivalmisteluissa oli mukana Karjalan keittiömestarit, jotka esivalmistelivat ruokatuotteet ammattiopiston kokkiopiskelijoita varten, jotka olivat vastuussa illallisen ruuan valmistuksesta.

Päivää ennen tilaisuutta osa ammattikorkeakoulun opiskelijoista kävi Imatran Valtionhotellilla varaamassa tarjoiluastiat ja -välineet valmiiksi. Juhlatilan järjestäminen oli mahdollista vasta tapahtumapäivänä hotellin aamiaisen ja lounasvausten vuoksi.

Toteutusvaihe koostuu ruokatuotannon osalta tarjoiltavien tuotteiden valmistuksesta sekä esille laitosta. Tarjoiluun kuuluu asiakastilojen järjestäminen asiakkaan toiveen mukaisesti, asiakastilan koristelu ja kattaminen sekä ruoka- ja juomatarjoilu. Molemmissa käskynjako on tärkeässä osassa, koska siinä esimiesten johdolla määräytyvät jokaisen työntekijän työtehtävät, vastuualueet, toimintatavat ja pysyminen aikataulussa helpottuu. Talvipäiväillallisen toteutuksesta vastasivat ammattikorkeakoulun projektiryhmän suunnitelmien mukaan Etelä-karjalan ammattiopiston henkilökunta ja opiskelijat niin keittiö- kuin salipuolella. Heidän tehtävänä keittiössä oli valmistaa keittiömestareiden valmistamat esivalmisteet loppuun ja annostella ne lautasille. Salipuolen tehtävänä oli liinoittaa ja kattaa pöydät sekä tarjoilla asiakkaille illallinen. Illallispöydät koristeltiin teemaan sopien ruisleipäkoristeilla, jotka saatiin yhteistyökumppanilta sekä plaseerattiin eli nimikoitiin puu-ukoilla, jotka osallistujat saivat mukaansa muistoksi tapahtumasta. Tapahtuman päätyttyä juhlapaikka, niin keittiö kuin salipuoli siivottiin ja laitettiin hotellin aamiaista varten valmiiksi.

Palaute on suunnittelu- ja toteutusvaiheen olennainen osa, koska sen perusteella palvelua pystytään parantamaan ja kehittämään seuraavaa tilaisuutta varten. Positiivista palautetta on mukava saada, mutta kehittämisen kannalta negatiivinen palaute on rakentavampaa. (Määttä ym. 2008, 120.) Keittiömestareiden talvipäivätapahtumasta palaute saatiin mahdollisesti jo illallisen aikana, seuraavana päivänä tai viimeistään asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta. Asiakastytyväisyyskysely lähetettiin kaikille osallistujille, pois lukien avecit ja kutsuvieraat.

5 TUOTTEISTAMISEN HYÖDYNTÄMINEN ILLALLISEN SUUNNITTELUSSA

Tässä luvussa perehdytään palvelun tuotteistamisen apukeinoihin, joita tarkastellaan Suomen keittiömestareiden talvipäiväillallisen näkökulmasta. Tuotteistaminen on käsite, jolle on hankala luoda yhtä oikeaa määritelmää. Kajaanin ammattikorkeakoulun Opinnäytetyöpäkin (2009) mukaan tuotteistaminen on uuden kilpailukykyisen tuotteen tai palvelun kehittämistä ja sen tuomista markkinoille. Prosessin avulla kerätään tietoa, jotta tuote palvelisi asiakkaan tarpeita mahdollisimman paljon ja samalla tuotteen hinta-laatusuhteesta tulisi realistinen. Eri aloilla tuotteistaminen mielletään eri tavoin, ja palvelualalla tuotteistamine tarkoittaa ammattitaidon ja asiantuntemuksen muokkaamista ”palvelutuotteeksi”, joka on sopiva myynti-, markkinointi- ja toimitustarkoituksiin. (Parantainen 2007, 11.)

Palvelun tuotteistamisella parannetaan tehokkuutta, laatua ja tuottavuutta. Toiminnan systematisoituessa suunnittelu helpottuu, tavoitteet ja laatukriteerit selkiintyvät sekä mahdollistetaan toimiva työnjako ja henkilökunnan ammattitaidon hyödyntäminen. Näin asiakkaan odotukset osataan lukea paremmin ja varmistetaan, että hän saa odotuksiaan vastaavan palvelun. Tuotteistamisen avulla myös palvelun tuottaja pystyy antamaan mielikuvan asiakkaalle omasta tuotteestaan tai palvelustaan. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2009.)

5.1 Palvelun tuotteistaminen

Parantaisen (2007, 25) mukaan huonosti tuotteistetut tai tuotteistamattomat palvelut on helppo tunnistaa jo muutaman peruskysymyksen avulla: mitä palvelu maksaa, mitä palveluun kuuluu ja kuka palvelusta vastaa? Ensinnäkin, palvelu on mitä todennäköisimmin tuotteistamaton, jos kysyttäessä palvelun hintaa ei

osata antaa edes keskimääräistä hintaa. Palvelulla voi olla monia eri hintoja, mutta ne pitäisi jollain perusteella olla ilmoitettavissa välittömästi.

Toiseksi, palvelun sisällön miettiminen valmiiksi on äärimmäisen tärkeää. Jos sisältö keksitään vasta myyntitilanteessa, sen markkinoiminen voi olla äärimmäisen hankalaa, ja samalla myynti heikkenee. Viimeiseksi, jos palvelun kehittämisen ja hinnoittelun vastuuta ei ole jaettu kenellekään, palvelutuotteen odotukset ovat matalat. Tämä on yksi tuotteistamattoman palvelun ominaispiirteitä, kun kukaan ei tiedä, kenen vastuulla edellä mainitut asiat ovat. Hyvin tuotteistettu palvelu mahdollistaa sen, että kuka tahansa voi ryhtyä palvelun tuottajaksi ilman aikaisempaa tietoa palvelun sisällöstä. Tämä kuitenkin edellyttää kattavaa dokumentointia siitä, miten tuotantoa hoidetaan ja mitä eri osa-alueita siihen kuuluu.

Tuotteistamalla palvelua pyritään konkretisoimaan mahdollisimman paljon, toisin sanoen palvelusta tehdään ”tuote”. Tuotteistamisen tavoitteena on hyödyntää yrityksen sisäistä ja asiakkaalle näkyvää palveluprosessia tehokkuuden ja laadun parantamiseksi. Palveluprosessin avulla löydetään kehittämisen tarpeessa olevat palvelut. Tuotteistamisen keinoina voidaan käyttää vakiointia, systematisointia, palveluiden konkretisointia sekä hinnoittelua. (Jaakkola, E Orava, M & Varjonen V 2009.)

5.2 Vakioiminen ja systematisointi

Palvelun vakioimisella eli standardisoinnilla tarkoitetaan palvelun tuottamista samankaltaisena kaikille asiakkaille. Vakioinnilla palvelun laatu pidetään tasaisena ja tämän avulla yrityksen jokainen työntekijä pystyy tarjoamaan saman palvelun ja palveluprosessi nopeutuu. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 34; Jaakkola ym. 2009, 19 - 21.)

Systematisointi koostuu asiakkaille näkymättömistä toiminnoista, joilla vakioidaan palvelua. Systematisointi tarkoittaa yrityksen sisäisten toimintatapojen tuotteistamista, jolla varmistetaan, ettei kertaalleen tehtyjä palveluun liittyviä

asioita tarvitse tehdä uudelleen. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 43.) Systematisoinnin apuvälineitä ovat muun muassa etukäteen tehdyt toimintaohjeet tai kaikilla työntekijöillä käytössä olevat tietojärjestelmät ja työvälineet. Systematisoinnilla tehostetaan työntekijöiden toimintaa, jotta he voivat käyttää asiantuntemustaan ja luoda asiakkaiden toiveiden mukaisia palveluja. (Jaakkola ym. 2009, 21–22.)

Tämän opinnäytetyön mukana olevan ohjeistuksen avulla, joka luovutetaan Suomen Keittiömestareiden käyttöön, tulevien tapahtumien järjestäjät voivat toteuttaa tapahtuman tietyn mallin mukaan, jolloin vakiointi ja systematisointi toteutuvat. Näin ollen järjestäjien ei tarvitse aloittaa suunnittelua täysin alusta, vaan heillä on lähtökohdat, joiden pohjalta suunnittelua aletaan viedä eteenpäin.

Suomen keittiömestareiden Talvipäivien illallistapahtuma tulee olemaan vakiona jokaisessa talvipäivätapahtumassa. Tapahtuman järjestysvuoro kiertää eri alueyhdistysten välillä, ja jokainen järjestäjä räätälöi tapahtuman kuvaamaan valitsemaansa teemaa. Suomen keittiömestareiden talvipäiväillallisella räätälöity kuva eli slaavilais-karjalainen teema annettiin Marskin menun pohjalta, Imatran Valtionhotellia ja sen miljöötä sekä Imatran paikallisuutta käyttämällä ruokatuotannossa paikallisia raaka-aineita sekä ottamalla huomioon vuodenaika.

5.3 Konkretisointi

Jaakkolan ym. (2009,28) mukaan konkretisoinnilla asiakkaalle luodaan mielikuva yrityksestä, sen toiminnoista, palveluiden laadusta sekä niiden hyödyistä asiakkaalle. Juhlailllaisen tuotteistaminen on aineetonta, mutta sitä voidaan konkretisoida julkaisemalla muun muassa kuvia tuotteista ja tapahtumapaikasta sekä jakamalla esitteitä. Jos tapahtumasta on tehty asiakastyytyväisyyskyselyjä, voidaan myös niiden tulosten avulla konkretisoida palveluja.

Karjalan keittiömestareiden järjestäessä talvipäivätapahtumaa mielikuvaksi osallistujille haluttiin antaa iloinen karjalaistunnelma, johon kuuluu vahvasti kar-

jalainen ruokaperinne, rajan läheisyys ja Imatran Valtionhotellin matkailuhistoriallinen tunnelma. Asiakastyytyväisyyskyselyn palautteiden perusteella voitiin todeta, että edellä mainitun mielikuvan luomisessa onnistuttiin, koska paikallisuutta tukevat ruoka-ainevalinnat, illallispaikka sekä yleinen tunnelma saivat kiitosta osallistujilta.

5.4 Hinnoittelu

Hinnoittelu määritellään osana yrityksen palvelujen tuotteistamisprosessia. Sillä on suuri vaikutus yrityksen kannattavuuteen ja kilpailukykyyn markkinoinnissa. Kuten konkretisoinnissa, myös hinnoittelulla voidaan vaikuttaa asiakkaan mielikuviin ja arvokäsityksiin yrityksestä. Usein asiakas tarkastelee palvelun laatua juuri hinnan avulla ja hinta onkin tärkeä kriteeri ostopäätökselle. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 54–55; Jaakkola ym. 2009, 29.)

Lehtisen & Niinimäen (2005, 55) mukaan palvelulle löytyy eri hinnoittelumalleja, ja tässä niistä esitellään kustannusperusteinen ja markkinointiperusteinen hinnoittelumalli. Kustannusperusteinen hinnoittelu määrittelee tarkasti, mistä palvelun tuottamisen kustannukset ovat muodostuneet, ja asiakas saa laskun näiden perusteella. Palvelusta saadaan kannattava laskemalla tarkkaan kaikki kustannukset, jolloin voidaan myös määrittää hinnan alaraja. Ennen kustannusten arviointia on kuitenkin syytä kuvata palveluprosessi, jotta tuotteistamisprosessista saadaan kokonaiskuva ja kustannusarvio ovat realistinen.

Markkinointiperusteisessa hinnoittelussa hyödynnetään kilpailutilannetta tai asiakaslähtöisyyttä tai molempia. Kilpailutilanteessa hintapäätökset muodostetaan kilpailevien yritysten hintojen perusteella. Kilpailijoiden asettamilla hinnoilla ei kuitenkaan ole merkitystä, jos kilpailijoita on vähän tai oman yrityksen palvelu on muista hyvin poikkeavaa. Asiakaslähtöisessä hinnoittelussa taas hyödynnetään asiakkaiden odotuksia palvelusta, jolloin asiakas itse määrittelee palvelun arvon ja sitä kautta hinnan. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 55; Jaakkola ym. 2009, 29.)

Suomen keittiömestareiden talvipäiväpaketin hinnoittelussa käytettiin kustannusperusteista sekä markkinointiperusteista hinnoittelua kilpailutilanteessa. Paketin kustannusperusteinen hinnoittelu aloitettiin määrittelemällä tarkasti, mitä paketti sisälsi, ja hinta muodostui näiden tekijöiden perusteella. Paketti sisälsi illallisen, ulkotapahtuman aktiviteetit, keittolounaan, puisen muistoesineen sekä yksityisjatkosten sisäänpääsymaksun ja yöpalan. Sisällön laajuudesta huolimatta paketin hinta pyrittiin pitämään sellaisena, että asiakkaat olivat sen valmiit maksamaan. Markkinointiperusteista hinnoittelua käytettiin hyväksi tarkastelemalla edellisvuosien talvipäiväpakettien hintoja. Tämän vuoden talvipäiväpaketin hinnaksi tuli 90 € / henkilö, joka oli korkeampi kuin aikaisempina vuosina, mutta myös paketin sisältö oli monipuolisempi. Hinnan avulla luotiin kilpailuetua edellisten talvipäiväpakettien hintoihin ja asiakkaille mielikuva korkeatasoisesta tapahtumasta.

6 TAPAHTUMAN KUVAUS

Suomen keittiömestareiden talvipäivät on joka toinen vuosi järjestettävä valtakunnallinen tapahtuma, jossa 14 eri alueyhdistyksen jäseniä kokoontuu viettämään aikaa yhdessä muutamaksi päiväksi. Tapahtuma pitää sisällään isäntäyhdistyksen organisoimia ulko- ja sisäaktiviteetteja sekä juhlaillallisen. Tapahtumaa on järjestetty jo vuodesta 1995, jolloin keittiömestarit kokoontuivat Viipurissa ja seuraavien talvipäivien, vuonna 2013, isäntinä ja emäntinä toimivat Keski-Suomen keittiömestarit.

Vuoden 2011 talvipäivät pidettiin Imatralla helmikuun 12. päivä. Tapahtuman yhteydessä järjestettiin myös sääntömääräinen keittiömestareiden kevätkokous, joka on ollut tapahtumassa mukana jo useamman vuoden ajan. Kevätkokouksen yhteydessä yhteistyökumppaneilla oli mahdollisuus esitellä tuotteitaan keittiömestareille. Kokouksen jälkeen alkoi kaikille avoin ulkotapahtuma, joka järjestettiin yhdessä erilaisten tapahtumien järjestämiseen erikoistuneen Imatran Imitsin kanssa. Tapahtuma huipentui Imatran Valtionhotellissa pidettävään illalliseen, jonka jälkeen keittiömestarit siirtyivät jatkoille OC Bariin.

6.1 Illallistapahtuman toteutus ja tavoitteet

Karjalan keittiömestarit toteuttivat ja suunnittelivat tapahtuman yhdessä Saimaan ammattikorkeakoulun 3. vuoden hotelli- ja ravintola-alan restonomiopiskelijoiden kanssa. Syksyllä 2010 Karjalan keittiömestareiden varapuheenjohtaja tiedusteli opiskelijoiden kiinnostusta ryhtyä järjestämään tapahtumaa osana projektipintoja ja Esimiestyö ravintolassa-kurssia.

Opiskelijat jaettiin projektissa eri ryhmiin, jotka vastasivat oman osa-alueen suunnittelusta ja toteutuksesta. Tämän opinnäytetyön tekijät vastasivat tapahtuman ruoka- ja juomatarjonnasta yhdessä opettajansa kanssa. Lisäksi tapahtumaan rekrytoitiin opiskelijoita Saimaan ammattikorkeakoulusta muiden opettajien järjestämiltä kursseilta. Opiskelijoita hyödynnettiin lahjakassien täytössä, kuljetuksessa, keittiössä apulaisina sekä infopisteellä Imatran Valtionhotellilla. Lisäksi työvoimaa tarjoiluun ja ruoanvalmistukseen saatiin Etelä-Karjalan ammattiopistolta.

Illallistapahtuman tavoitteena oli saada aikaan rento slaavilais-karjalainen ilmapiiri menun avulla sekä karsimalla illalliselta ylimääräiset ohjelmanumerot, jolloin jokaisella osallistujalla oli mahdollisuus keskustella vapaasti muiden osallistujien kanssa. Lisäksi tavoitteena oli tuoda paikallisuutta esille esimerkiksi maailman suurimmalla Viipurin rinkelillä, illallispöytien leipäkoristeilla sekä virallisen jatko- paikan valinnalla. Erilaisuutta muihin talvipäiviin verrattuna toivat majoitus- ja juhlapaikka Imatran Valtionhotelli, ulkotapahtuman vaijeriliuku Vuoksen yli ja illallisella paikkakorttina toimivat puu-ukot ja –akat, joihin oli poltettu jokaisen osallistujan nimi ja jotka keittiömestarit saivat itselleen muistoksi tapahtumasta.

6.2 Illallisen suunnittelu

Ruoka- ja juomaryhmän tehtävänä oli suunnitella illallisen menu ruokajuomineen, pöytäkartat ja tarjoilun kulkukaavio. Näiden lisäksi suunniteltiin plaseeraus, mikä tarkoittaa asiakkaiden sijoittelua tietyille paikoille pöydissä. Tarjoilun

kulkukaavio on kuvattu liitteessä 3. Illallisen menusuunnittelua helpotti Resto 2009-kisoissa käytetty Marskin menupohja, joka muokattiin talvipäiviin sopivaksi yhteistyökumppaneiden tarjoamat tuotteet huomioiden. Resto-tapahtuma on vuosittain järjestettävä restonomiopiskelijoiden tietotaitokilpailu, ja vuonna 2009 se järjestettiin Imatralla (Resto-tietotaitokilpailut 2011). Menua suunniteltaessa ja toteutettaessa otettiin huomioon aikaisempien talvipäivien menut, jolloin välttyäisiin toistoilta. Samoin raaka-aineiden valinnassa oli mietittävä tarkkaan, ettei menussa käytettäisi samoja raaka-aineita eri ruokalajeilla.

Alustavan menun ollessa valmis aloitettiin ruokien testaus. Testauksella selvitettiin ruokalajien annoskoot, maut, koostumus ja ulkonäkö. Ensimmäinen testaus tehtiin marraskuussa 2010, jolloin selvisi, mitkä tuotteet vaativat jatkokehittelyä ja mitkä todettiin hyväksi. Testauksen jälkeen tuotteita esiteltiin ja maistateltiin osalle Karjalan keittiömestareita, jotka kertoivat mielipiteensä ja kehitysehdoituksensa, joiden perusteella tehtiin tarvittavia muutoksia seuraavaa testauskertaa varten.

Ruokajuomia suunniteltaessa otettiin huomioon menun sisältö ja käytettävät raaka-aineet sekä yhteistyökumppaneiden tarjoamat tuotteet. Juomien valinta tehtiin melko loppuvaiheessa, koska ruokalajien oli oltava loppuun asti mietittyjä ja testattuja. Näin ruokalajien maut olivat selvillä, ja viinivalinnat voitiin tehdä niiden perusteella.

Pöytäkartat saatiin helposti tehtyä Valtionhotellin ravintolasalin pohjapiirustuksen perusteella. Pöytäkartoista ilmenee pöytien määrä, kuinka monta paikkaa pöytään sijoitetaan, pöytien tärkeysjärjestys ja tarjoilun kulkusuunta. Asiaa helpotti myös toisen opinnäytetyön tekijän työkokemus Valtionhotellin salipuolelta, jolloin tiedettiin, minkä kokoisia pöytiä voidaan muodostaa. Lisäksi apuna käytettiin Resto 2009-tapahtuman vanhoja pöytäkarttamalleja. Plaseeraus aloitettiin vasta, kun lopullinen osallistujamäärä oli selvillä. Pöytäkartan avulla plaseeraus hahmoteltiin ensin isolle paperille, johon pystyi tarvittaessa tekemään muutoksia. Hahmotelmaan merkittiin myös erityisruokavalioita noudattavat vieraat, mistä oli apua niin tarjoilijoille kuin keittiöllekin. Plaseerauksessa haluttiin saada

mahdollisimman monipuoliset pöytäkunnat, jotka koostuivat eri alueyhdistysten jäsenistä, ja jokaisessa pöydässä oli ainakin yksi isäntäyhdistyksen jäsen. Plaseeraus on kuvattu liitteessä 4.

Tarjoilua suunnitellessa oli otettava huomioon tarjoilutapa, tarjoilijoiden määrä ja heidän ammattitaitonsa. Alun perin pääruoan tarjoilu piti hoitaa vadeilta, mutta ruoan koostumuksen takia tarjoilutapa vaihdettiin lautastarjoiluksi, jolloin annos pysyi kauniina. Tarjoilutavan vaihtuessa melko viime tingassa ammattiopiston tarjoiluopettaja hoiti tarjoilusuunnitelman uudelleen organisoimalla toimivaksi opiskelijoilleen. Ammattiopiston kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti tarjoilijaopiskelijat opettajansa johdolla hoitivat tarjoiluprosessin kokonaisuudessaan, jolloin ruoka- ja juomaryhmä pystyi keskittymään yleiseen sujuvuuteen ja olemaan apuna tarvittaessa.

6.3 Illallisen aikataulu ja kulku

Illallisen aikataulua suunnitellessa oli otettava ensin huomioon talvipäivien muut ohjelmat. Aikaa piti jättää riittävästi ulkotapahtuman ja illallisen väliin, jotta osallistujat ehtivät valmistautua iltaa varten. Aikataulua suunnitellessa oli otettava huomioon ruokalajien määrä, puheiden, ruokajuomien kaatojen, astioiden haun, teen kaadon sekä tarjoilun kestot. Huomioitava oli myös tarjoilijaopiskelijoiden työkokemus ja ammattitaito sekä heidän jännityksensä tilaisuuden suhteen. Aikataulun suunnittelussa ammattiopiston tarjoiluopettajan apu oli korvaamatonta, koska hän tuntee oppilaansa ja tietää heidän taitotasonsa. Aikataulu auttoi myös ammattiopiston kokkiopiskelijoita, jolloin he tiesivät, milloin ruokalajien piti olla tarjoiluvalmiina.

Ennen tapahtumaa kaikki alustavat suunnitelmat koskien ruoka- ja juomatarjoilua tehtiin yhdessä, mutta koska vastuualueita oli kaksi, opinnäytetyön tekijöistä toinen vastasi keittiöpuolen toiminnasta ja toinen salipuolen toiminnasta. Keittiö aloitti esivalmistelut perjantaina 11.2.2011 iltapäivällä, johon osallistui myös Karjalan keittiömestareita ja toisen vuoden restonomiopiskelijoita. Salipuolen esivalmistelut alkoivat yhteistyötorin rakentamisella seuraavan päivän kokousta

varten. Tämän jälkeen kerättiin osa illallisella tarvittavista ruokailuvälineistä, lauseista, lautasista ja kaikki välikeittoastiat.

Tapahtumapäivänä lauantaina 12.2.2011 keittiö aloitti työt yhdessä ammattiotopiston kokkiopiskelijoiden ja heidän opettajiensa kanssa. Kokkiopiskelijat opettajiensa johdolla hoitivat esivalmistelut loppuun ja niiden pakkaamisen kuljetusta varten. Tämän jälkeen keittiö hoiti ruokien ja muiden raaka-aineiden kuljetuksen Imatran Valtionhotellille. Kokkiopiskelijoiden hoitaessa ruoanvalmistusprosessia, muihin tehtäviin kuului yleisen sujuvuuden valvominen, lähtevien annosten ulkonäön tarkastaminen, välikeiton annostelu ja seuraavan aamun brunssiaamiaisen esivalmistelu.

Salipuolen työt alkoivat lauantaina hotelliaamiaisen ja lounastilausten päätyttyä pöytien järjestelyllä pöytäkartan mukaisesti. Saliin rakennettiin apupöydät ja keiton annostelupisteet, jonka jälkeen pöytämuotojen ollessa kunnossa tehtiin mallikatteet. Katteiden ollessa valmiit ne tarkastettiin, ja istumapaikat nimikoitiin puu-ukoilla. Vieraiden saapuessa salipuoli hoiti pöytiin ohjauksen ja lisäksi illallisen aikana viini- ja olutpullojen avaamisen tarjoilijoille valmiiksi sekä avecjuomien kaatamisen. Tapahtuman päätyttyä tarjoilijaopiskelijat hoitivat salin pöydät alkuperäiseen muotoon, joten muiksi tehtäviksi jäi tyhjien pullojen lajittelu, siisteyden ylläpitäminen keittiön puolella ja brunssiaamiaistarvikkeiden kokoaminen seuraavaa aamua varten. Lisäksi brunssiaamiaista varten varattu Keisarisali oli laitettava kuntoon poistamalla tuolit pöydän ympäriltä ja varaamalla lautasia sivupöydälle.

Illallista varten suunniteltiin minuuttiaikataulu, joka helpotti tarjoilijoiden, kokkien sekä projektiryhmän työtä ja piti heidät tehtävien tasalla. Tarjoiluaikataulu on esitelty liitteessä 5. Illallinen alkoi kello 17.00, tosin aikataulun mukaan vieraita alettiin vastaanottaa jo kello 16.45. Vastaanottajina toimivat Suomen ja Karjalan Keittiömestareiden puheenjohtaja ja isäntäyhdistyksen varapuheenjohtaja. Aikataulu viivästyi hieman jo ennen ensimmäistä ruokalajia, mutta sitä saatiin kuitenkin kurottua kiinni pääruokaan mennessä, jonka jälkeen se sujui suunnitelman mukaisesti. Illallisen jälkeen kello 21.00 mennessä vieraat siirtyivät salista

pois ja jatkoivat juhlimista virallisella jatkopaikalla OC Barissa. Vieraiden poistuttua tarjoilijat aloittivat salin siivoamisen ja pöytien järjestelyn alkuperäiseen muotoon hotelliaamiaista varten.

6.4 Yhteistyökumppanit

Yhteistyökumppaneiden kartoittaminen aloitettiin Kespron messuilta 7.9.2010, jossa yritysten edustajille kerrottiin tulevasta tapahtumasta ja kyseltiin kiinnostusta mahdolliseen yhteistyökumppanuuteen. Useat yritykset olivat jo tietoisia tulevasta talvipäivätapahtumasta ja lähtivät mielellään mukaan. Suomen keittiömestareiden omat yhteistyökumppanit olivat kuitenkin etusijalla, koska tiettyjä sopimusehtoja oli noudatettava ja yhteistyökumppaneiden panostus keittiömestareiden tapahtumiin oli huomattavan suuri.

Mukana oli useita valtakunnallisia yrityksiä, kuten muun muassa HK Ruokatalo, joka vastasi pääruoan lihasta, Hartwall, jolta saatiin pääruoalla tarjottava olut sekä Aromi-lehti, jossa tapahtumaa mainostettiin ja sen kautta lähetettiin alustava kutsu tapahtumaan. Näiden lisäksi Suomen keittiömestareilla on lukuisia yhteistyökumppaneita, jotka osallistuivat omalla panoksellaan tapahtuman onnistumiseen. Paikallisuutta tuotiin esille Karjalan keittiömestareiden omilla paikallisilla yhteistyökumppaneilla, joita olivat muun muassa Toivosen Kotileipomo, joka mahdollisti Suomen suurimman Viipurin rinkelin valmistuksen ja yöpalalla tarjottavat lihapiirakat. Lisäksi illallisen pöytäkoristeet, jotka tukivat tapahtuman teemaa, saatiin Savitaipaleen Leipäveljet Oy:ltä, ja nimikoidut puu-ukot, jotka toimivat plaseeruksena, tilattiin paikalliselta puunveistäjältä.

Yhteistyökumppaneiden panostus on äärimmäisen tärkeää järjestettäessä valtakunnallisesti merkittäviä tapahtumia, niin pieniä kuin suuriakin. Niiden panostus auttaa niin taloudellisesti tapahtuman järjestäjää kuin tuo näkyvyyttä niille itselleen. Tämän kautta myös pienet, paikalliset yritykset saavat valtakunnallista huomiota.

7 POHDINTA

Tässä luvussa pohditaan tapahtuman onnistumista, yhteistyökumppaneiden ja tuotteistamisen hyötyjä, omaa tekemistä ja onnistumista keittiössä ja salissa sekä opinnäyteprosessin arviointia. Pohdinnan tuloksena tehdään Blueprint-mallia hyödyntäen ohjeistus Suomen keittiömestareille tulevien tapahtumien illallisia varten.

7.1 Tapahtuman onnistumisen arviointi

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten perusteella saatu palaute oli kaiken kaikkiaan hyvää ja tapahtumaan oltiin tyytyväisiä. Erityisesti kiitosta saivat Imatran Valtionhotelli, sen huoneet ja puitteet; *Paikka oli aivan mieletön, huone todella ihana. ISO Kiitos järjestäjille!, Hotelli erittäin viihtyisä (eka kerta) ehkä vielä toisenkin kerran tulen sinne, Puitteet (Valtionhotelli) hienot, yleinen tunnelma läpi tapahtuman; hyvä tunnelma koko päivän ja illan, yleisfiilis tapahtumasta hyvä, hauska, rento viikonloppu, karjalainen vieraanvaraisuus; oli erittäin mukava tulla kun tunsu itsensä tervetulleeksi. Karjalainen vieraanvaraisuus näkyi ja tuntui joka paikassa, ja aktiviteettipaikkojen läheisyys Imatran Valtionhotelliin; Kaikki lähellä, ei tarvinnut liikaa marssia ulkona siinä kelissä.* Imatran Valtionhotelli tarjoaa mahtavat tilat ja puitteet järjestää korkeatasoista tapahtumaa ja samalla juhluvieraat voivat majoittua juhlapaikalla. Alettaessa suunnittelemaan talvipäivätapahtumaa Imatralla, Valtionhotelli oli ainut vartenotettava vaihtoehto saada ikimuistoinen tapahtuma. Lisäksi Valtionhotellin toimivuus juhlapaikkana oli todettu hyväksi jo Resto 2009-tapahtumassa.

Keittiömestareiden talvipäivätapahtuman illallisen haluttiin välittävän asiakkaille rentoa ja iloista karjalaista tunnelmaa ja vieraanvaraisuutta; *Tunnelma keittiömestareilla hyvä, kaikki toimi ja kaikilla oli hauskaa, kiitokset huolenpidosta.* Tunnetta rennosta ilmapiiristä haluttiin välittää kaikille osallistujille koko tapahtuman ajan aina illallisen jatkoille asti. Yleisessä tunnelmassa ja karjalaisessa vieraanvaraisuudessa onnistuttiin seuraavien tekijöiden avulla.

Ulkotapahtuman aikataulu pidettiin väljänä, jotta keittiömestarit saivat vapaasti kulkea kohteesta toiseen. Illallisen aikataulu oli suunniteltava sitä vastoin tarkaksi, jotta tarjoilu sujusi ilman suuria viivästyksiä ja keittiöhenkilökunta osaisi valmistaa ateriat ajoissa. Illallisen aikana jouduttiin kuitenkin aikataulua muuttamaan heti alussa ylimääräisten puheiden vuoksi, mutta tunnelman ollessa rento, aikatauluviivästykset eivät häirinneet tai näkyneet osallistujille.

Asiakkaiden sijoittelussa tulee ottaa huomioon rennon tunnelman luominen. Sijoittelussa onnistuttiin sekoittamalla alueyhdistykset keskenään eri pöytiin, jolloin keittiömestareilla oli mahdollisuus tutustua kollegoihinsa eri puolelta Suomea. Tutustumista pystyi jatkamaan virallisella jatkopaikalla, OC Barissa, jossa tarjottava yöpala tuki päivän teemaa ja paikallisuutta.

Palautteiden perusteella saatiin tietää epäkohdista ja asioista, joissa on parantamisen varaa. Päiväohjelmaa koskien ohjelma on suunniteltava tarkkaan ja huolehdittava, että se toimii myös käytännössä. Osalle vieraista oli tullut sellainen tunne, ettei heistä huolehdittu tarpeeksi ja ohjelman sisältö jäi epäselväksi; *ennakkoon en tiennyt mitään ohjelmasta. Lumiveistoskisan julkisuus tuli täysin yllätyksenä. Vaijeriliu'usta tai jousiammunnasta en tiennyt lainkaan etukäteen. Kaiken aikaa oli tunnelma, että olenko oikeaan aikaan oikeassa paikassa ja mitä seuraavaksi tapahtuu. Menin vain virran mukana., Oli sellainen tunne lauantain iltapäivällä, että menkää sinne torille VAAN.*

Tulevaisuudessa päiväohjelma voidaan julkaista jo päivää ennen tapahtumaa, jolloin se on kaikkien näkyvillä ja vieraat ehtivät tutustua siihen ajoissa. Osa vieraista oli tyytymättömiä ulkotapahtuman ja illallisen väliseen aikaan, ja illallisen olisi toivottu alkavan hieman myöhemmin; *Väljempi aikataulu, illallisen olisi voinut aloittaa klo 18, Illallinen olisi saanut alkaa vasta klo 18.00. Nyt tuli aikataulun kanssa vähän kiire, Aikataulu on hivenen kireä. Päivätapahtuman jälkeen kaksi tuntia saunomiseen ja laittautumiseen liian lyhyt aika.* Jatkopaikan asettamat rajoitukset mahdollistivat yksityistilaisuuden kestävän vain kello 23.00 asti, jonka takia illallista oli pakko aikaistaa ainakin tunnilla.

Jatkopaikkaan oltiin yleisesti tyytyväisiä, mutta äänentoisto oli ollut liian kovalla; *musiikki oli OC:ssa aika kovalla. Ja tämä ei tietysti edes auta tuttujen kanssa olemista, puhuminen/kuuleminen on aika vaikeaa.* Valtionhotellin oma yökerho oli tilattu keittiömestareiden käyttöön, mutta tiedotus siitä oli jäänyt vajavaiseksi, ja palautteen perusteella osa osallistujista olisi jäänyt mieluummin sinne jatkaamaan iltaa; *oli myös epätietoisuutta Valtsun oman baarin olemassaolosta, Ainut mikä harmittaa niin olisi ollut mukava jos olisimme tienneet aikaisemmin että Valtionhotellin alakerrassa oli ravintola, olisi voinut istua iltaa vaikka siellä.*

Tapahtumapaikkaa valmistellessa juhlaa varten plaseeraussuunnitelma on syytä laittaa ajoissa vieraiden nähtäväksi ja tarpeeksi moneen paikkaan illallispaikan läheisyydessä. Plaseeraussuunnitelmassa näkyvät pöytänumerot on syytä laittaa myös pöytiin esille, jotta vieraat löytävät oman paikkansa helpommin ja nopeammin sekä pysytään aikataulussa. Talvipäivätapahtumassa plaseeraussuunnitelma laitettiin esille ainoastaan yhteen paikkaan, ja pöytänumerot puutuiivat pöydistä kokonaan. Plaseerauksessa onnistuttiin kuitenkin hyvin palautteen perusteella; *hyvin onnistuneet juhlat, plaseerauksella vältettiin omien kuppikuntien muodostuminen.*

Illallisen äänentoiston kanssa oli ongelmia, koska tarvittavia välineitä ei ollut toimitettu paikalle ja epäselvyyttä lisäsi vastuuhenkilön tiedon puute tähän tehtävään; *Äänentoisto illallisen alussa, slaavilaisuutta hieman lisää, musiikkia, Illallistilaisuudessa ei meidän pöytäämme kuulunut puheista juuri mutinaa kummempaa.* Äänentoisto saatiin kuitenkin hoidettua illan aikana kuntoon, ja kiitospuheet ja juonto saatiin kaikille kuuluvaksi. Osa vieraista jäi kaipaamaan illallisen aikana musiikista, mutta sen pois jättäminen oli tietoinen valinta, jotta vieraat pystyisivät vaivatta keskustelemaan toistensa kanssa.

Menu jakoi vieraiden mielipiteitä ulkonäöltään ja maultaan. Etenkin pää- ja jälkiruoan suhteen toivottiin parantamisen varaa. Vieraat eivät välttämättä odottaneet pääruoan lihan olevan ylikypsää vaan totutusti medium-härkää ja tämä ei ollut kaikkien mieleen; *Pääruoka olisi hyvä/erinomainen, jos olisi ollut mehevempi.* Jälkiruokakoriste sai myös palautetta liiasta karkkimaisuudesta ja sen

epäsopivuudesta illallisen konseptiin; *Jälkiruoka maultaan hyvä, mutta värimaailma oli teennäinen ja karkkimainen*. Raaka-aineiden valinta kokonaisuudessaan osoittautui kuitenkin toimivaksi, koska ne toivat paikallisuutta hyvin paljon esille.

7.2 Tuotteistamisen ja yhteistyökumppaneiden hyödyt

Tuotteistamisella talvipäiväillallisen suunnittelu ja toteutus saadaan tehokkaaksi ja laadukkaaksi sekä tuottavaksi. Sen avulla illallisen suunnittelu- ja toteutusvaiheet saadaan kopioitua seuraaville talvipäiväjärjestäjille, jotta heidän on helpompaa aloittaa tapahtuman järjestelyt ja sitä muokkaamalla tehdä siitä omannäköisensä.

Työnjako on myös tuotteistamisen yksi keskeisimmistä osa-alueista. Tehokkaalla työnjaolla saadaan muodostettua jokaiselle opiskelijalle omat vastualueet ja heidän ammattitaitoaan hyödynnetään tiettyyn tehtävään. Tämän avulla jokainen tietää heti alussa oman vastualueensa, eikä aikaa kulu epäolennaisiin asioihin.

Yhteistyökumppaneiden hankinta on syytä aloittaa heti tapahtuman suunnittelun alkuvaiheessa, ja niitä on hankittava myös suunnitteluprosessin aikana. Hankinnassa on otettava huomioon jo olemassa olevat viralliset yhteistyökumppanit ja heidän tuotteensa. Budjettia laatiessa yhteistyökumppaneiden osuus määrää sen, kuinka paljon yhdistys joutuu rahallisesti panostamaan tapahtumaan ja tämä helpottaa budjetin tekoa koko prosessin aikana. Yhteistyökumppaneiden määrä vaikuttaa myös talvipäivien aktiviteettitarjontaan ja paketin hintaan, joiden avulla hinta saadaan pidettyä asiakkaalle maksukykyisellä tasolla. Yhteistyökumppaneiden tarjoama sponsorointi voi olla tuotteen tai rahan muodossa. Tuotetta ei välttämättä mielletä rahalliseksi tueksi, mutta on otettava huomioon, että tuotteen hankinta jää kokonaan pois, kun se saadaan yhteistyökumppaneilta.

Yhteistyökumppanuus tuo hyötyä niin yritykselle kuin tapahtuman järjestäjällekin. Yritys saa näkyvyyttä, mahdollisesti lisää potentiaalisia asiakkaita, ja samalla yritys voi testata asiakkailleen uusia tuotteita, joita ei vielä ole markkinoilla. Tapahtuman järjestäjälle yhteistyökumppanuus tuo myös mainonnallista hyötyä taloudellisen hyödyn lisäksi. Jos tapahtuman järjestäjällä on yhteistyökumppaninaan valtakunnallisesti arvostettu yritys, asiakkaat kiinnostuvat tapahtumasta enemmän ja järjestäjä saa itselleen hyvän maineen.

7.3 Oma pohdinta

Talvipäivätapahtuman suunnittelu alkoi jo syksyllä 2010, noin puoli vuotta ennen tapahtumaa. Suunnittelutyö aloitettiin menun sisällön rakentamisesta, jossa avuksi otettiin Marskin menun pohja sekä hyödynnettiin tietoja Resto 2009-tapahtumasta. Jo suunnittelun alkuvaiheessa tiedettiin, etteivät omat resurssit tule riittämään tarjoilun ja ruokatuotannon toteuttamiseen, jolloin päätettiin tehdä yhteistyötä Etelä-Karjalan ammattiopiston kokki- ja tarjoilijaopiskelijoiden kanssa. Opiskelijoita oli hyödynnetty jo Resto 2009-tapahtumassa, ja toteutus oli tuolloin onnistunut hyvin.

Menun suunnittelussa auttoi Marskin menun pohja, mutta myös opettajan esille tuomat ideat, joita illallisen tulisi sisältää. Suunnittelussa panoksemme jäi kuitenkin melko vähäiseksi, koska yhteistyökumppaneiden tarjoamat tuotteet määrisivät menussa käytettävät raaka-aineet. Huomasimme, että tapahtumaa suunniteltaessa se rakennettiin pitkälti Resto 2009-tapahtuman mukaiseksi, myös tarjoilun kuin menun osalta. Ruokien testausvaiheessa huomasimme, että saman tekijän tulisi valmistaa jokaiselle sama ruoka, jotta tuotetta saataisiin kehitettyä mahdollisimman tehokkaasti, etenkin kun reseptiikka ei ollut vielä valmis. Ruokajuomien hankinta tapahtui niin loppuvaiheessa, että niiden testaus menun kanssa ei ollut mahdollista. Tämä olisi ollut tärkeä vaihe, jotta kokonaisuus olisi ollut lähes täydellinen.

Keittiöpuolen osalta tapahtumapäivä sujui melkein ongelmitta. Kuitenkin asioiden kulku olisi ollut joustavampaa ja tehokkaampaa, jos käytettävissä olisi ollut kuvat valmiista ruoka-annoksista, reseptiikka olisi saapunut aiemmin ja vastuhenkilöitä olisi ollut ainakin yksi enemmän. Vastuuhenkilön / toisen ohjaavan opettajan puuttuminen vaikeutti myös salipuolen tehtäviä, samoin ulkotapahtuman. Tämän takia ulkotapahtumassa mukana olevat opiskelijat soittivat meille ja jouduimme keskeyttämään omat työmme ratkaistessamme heidän ongelmiaan.

Projektiryhmämme oli huomattavan pieni, ja ryhmän jäsenet tekivät loppuvaiheessa todella pitkiä päiviä. Talvipäivien jälkeisen aamun brunssin hoitoon olisi voinut alun alkaenkin määrätä jonkun projektiryhmän ulkopuolelta, esimerkiksi jonkun Karjalan keittiömestareista, koska heidän panoksensa tapahtumapäivänä oli melko pieni, luvattusta huolimatta.

Tapahtuman järjestämisen tiedettiin olevan rankka ja aikaa vievä projekti, mutta sen rankkuus pääsi yllättämään kaikesta huolimatta. Vaikka mielestämme tilaisuus olisi voinut mennä paremminkin, epäonnistumiset eivät näkyneet asiakkaille. Palautteiden mukaan heillä oli ollut kaiken kaikkiaan onnistunut päivä. Ongelmien kautta toimintaa pystytään kehittämään parempaan ja aina on hyvä olla varasuunnitelma, ellei useampikin, jos jokin ei mene suunnitellusti.

Oman oppimisen kannalta opinnäytetyön kirjoitusprosessi auttoi näkemään epäkohtia, joita ei tapahtuman aikana huomannut tai pitänyt tärkeänä. Juhlapaikan oma henkilökunta olisi voinut ottaa hieman ammattimaisempaa otetta, esimerkiksi opiskelijoiden perehdytys talon tavoille ja tilojen esittely olisi pitänyt hoitaa heti alussa. Nyt hotellin henkilökunnalta sai melko vähän apua mihinkään asiaan, ja heidän puoleltaan oli myös huomattavissa välinpitämättömyyttä tilaisuutta kohtaan. Jos tulevaisuudessa tulemme toimimaan esimiehinä yrityksessä, jossa järjestetään suuria valtakunnallisia tapahtumia ja työvoimana käytetään opiskelijoita, osaamme tämän tapahtuman pohjalta toimia työssämme ammattimaisesti ja välttää esiin tulleita epäkohtia.

Ammattiopiston keittiöpuolen opettajilta odotimme enemmän auktoriteettia oppilaitaan kohtaan. Tämän kautta oppilaat valmentuvat tulevaan työelämään, jossa esimiestä kunnioitetaan ja opitaan työskentelyyn tarvittava tietty nöyryys. Tällaista esimerkkiä näytti ammattiopiston tarjoilupuolen opettaja, joka luotsasi opiskelijoitaan esimerkillisesti läpi tapahtuman, mikä heijastui tarjoilijoiden työskentelyyn ja motivaatioon.

Opiskelijoiden valmennus työelämään tapahtumien kautta antaa heille kuvan, mitä työnteko tulee olemaan. Oppitunnit pohjustavat koulutusta, mutta vasta työharjoittelun ja mahdollisten tapahtumien toteutuksessa mukana olo opettaa toimimaan sääntöjen ja auktoriteettien mukaan. Myös opettajilta, työpaikkaohjaajilta ja esimiehiltä vaaditaan perehdytystaitoa työtehtäviin, jolloin oppilas osaa hahmottaa itselleen työn kokonaiskuvan ja toimintamallin. Perehdytyksen ei tulisi jäädä pelkästään koulutasolle, vaan sen tulisi auttaa myös jo työelämässä olevia ammattilaisia. Toimintamallien ja tapahtumien järjestämisen dokumentointi auttaa ammattilaisia perehdytyksessä ja kehittämään omaa tietotaitoaan. Suomen keittiömestareille luovutettava ohjeistus tapahtumallisen järjestämisestä auttaa uusia järjestäjiä, jota he voivat jatkossa kehittää poimimalla tästä ohjeistuksesta tärkeimmät kohdat ja muokata niistä omanlaisensa. Pyörää ei tarvitse keksiä uudestaan.

LÄHTEET

Helsingin yliopiston tietotekniikkaosasto. 2010.

<http://www.mv.helsinki.fi/home/shuovila/opetusmateriaali/ruoka/htm> (Luettu 29.3.2011)

Imatran ruokahistoria vertaansa vailla. Uutisvuoksi 20.9.2008.

Imatran seudun kotitalousopettajat ry 1996. Maisemia ja makuelämyksiä Vuoksen varrelta. 2.painos. Imatra: Imatran painotalo Oy.

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua Opas yrityksille. 4. painos. Helsinki: Tekes.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2009. Opinnäytetyöpakki.

<http://193.167.122.14/Opari/ontTukiToimTuotteistaminen.aspx#M%C3%A4%C3%A4rittely> (Luettu 29.3.2011)

Karjalan keittiömestarit ry, 2004.

<http://yhdistykset.ekarjala.fi/chef/> (Luettu 29.3.2011)

Lehmusoksa R. & R. 2005. Mannerheimin pöydässä. 5.painos. Jyväskylä: Gummerus Kustannus Oy.

Lehmusoksa R. & R. 2008. Vuoksen lohta ja Pietarin kaviaaria. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Myllyn Paras Oy 2011.

http://www.myllynparas.fi/porta/kuluttajat/reseptit/makeat_leivonnaiset/kahvikakut/charlotte_russe (Luettu 29.3.2011)

Mäkelä, E. & Sillanpää, M. 2000. Talon tapaan. Helsinki: Tammi

Määttä, S. Nuutila, J. & Saranpää, T. 2008. Juhlal palvelu suunnittele ja toteuta. 2.painos. Helsinki: WSOY

Parantainen, J. 2007. Tuotteistaminen – Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. 3.painos. Hämeenlinna: Talentum Media Oy

Rahola Oy 2008. Raholan syötäviä sanoja, indeksi.

<http://www.kolumbus.fi/rahola/sanastot/g.html#top> (Luettu 29.3.2011)

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2002. Kokous- ja kongressipalvelut. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Resto-tietotaitokilpailut. 2011.
<http://www.resto.fi/> (Luettu 26.4.2011)

Suomen keittiömestarit ry.
http://www.chefs.fi/page.php?page_id=1 (Luettu 29.3.2011)

Tonder, M. 2006. Marskin kierros-projektikansio. Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulu.

Tonder, M. 2010. Blueprint. Opetusmateriaali.

Tonder, M. 2011. Palvelun blueprinttauksen pääpointit. Matkailun tuotteistaminen Blog.
<http://humisevaharju.wordpress.com/2011/02/20/palvelun-blueprinttauksen-paapointit/> (Luettu 26.4.2011)

Virtuaali Vuoksi.
http://www3.lut.fi/eki/vuoksivirtaa/virtuaalimatka_vuoksella/jokihaasteena/imatran_valtionhotelli.html (Luettu 29.3.2011)

SUOMEN KEITTIÖMESTARIT RY
TALVIPÄIVÄILLALLINEN 12.2.2011
IMATRAN VALTIONHOTELLI

KAHDENKALAN GALANTIINIA

IMATRAN KAVIAARIA

SITRUSMAJONEESIA,
PUNASIPULIHILLOKETTA,
MAUSTEKURKKUA

XXXXXXXXXX

KASVISJULIENNE

KAALIPIIRAKKA

XXXXXXXXXX

RUKIISTA HÄRKÄÄ

VIIKUNAPUNAVIINIKASTITKETTA

JUURESKAKKUA

PUNAJUURTA

XXXXXXXXXX

OMENAISTA CHARLOTTEA

KARPALOSIIRAPPIA

XXXXXXXXXX

TEE JA AVEC

XXXXXXXXXX

YELLOWGLEN PINK

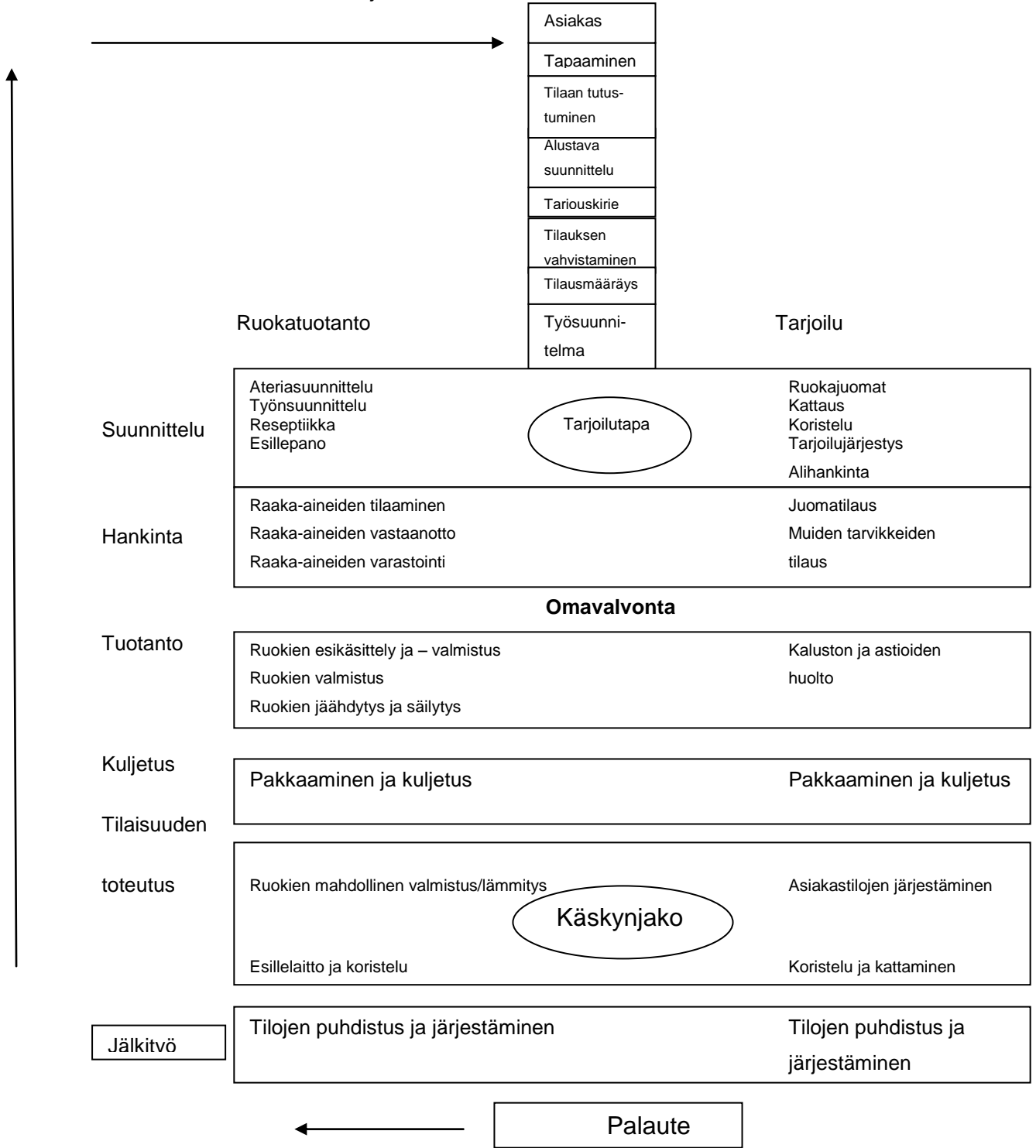
PENFOLDS KOONUNGA HILL
CHARDONNAY

HARTWALL TUMMA GOURMET

TORRES FLORALIS MOSCATEL ORO

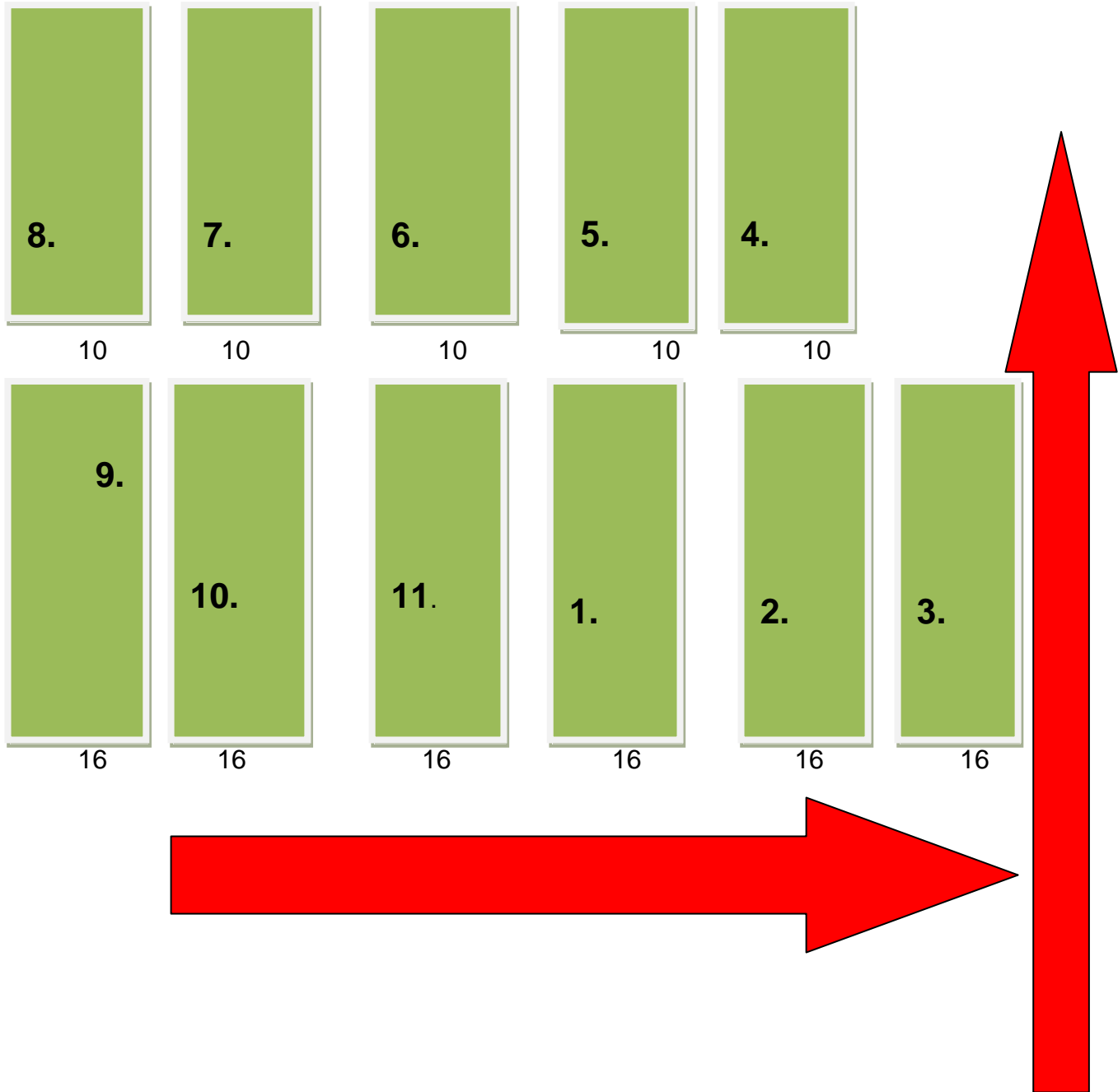
Tilaisuuden suunnittelu- ja toteutuskaavio

LIITE 2



Tarjoilun kulkukaavio

LIITE 3



Pöytäkartta

LIITE 4

Antti	Hannu
Ruuskanen	Joutsalainen
Tarmo	Jari
Wasenius	Lampinen
Hannu	Kirsti
Kalliokoski	Kalliokoski
Ulla	Ari
Siik	Myllyniemi
8	

Janne	Annikki
Jousmäki	Leinonen
Tarja	Heino
Tiimo	Heikkinen
Raimo	Taina
Vaarasuo	Soininen
Markku	Tom
Kiiski	Laitinen
7	

Tapani	Marko
Virtanen	Tertsanen
Pekka	Pirjo
Arpikari	Arpikari
Anna	Jukka
Vaaraniemi	Vaaraniemi
Jukka	Maija
Hietala	Pylysy
Jari	Jukka
Niva	Boman
6	

Jarmo	Pekka
Suomalainen	Pfäffli
Jukka	Tuija
Lähde	Lähde
Raili	Petri
Häsä	Kerkkänen
Seppo	Kaisa
Permanto	Hänninen
Tommi	Matti
Lindholm	Mäkilä
5	

Seppo	Jaakko
Ropponen	Korhonen
Katja	Tero
Möhkö	Ylä-Jussila
Jari	Marianne
Parkman	Parkman
Mikko	Eero
Korhonen	Puustinen
4	

Jouko	Kalevi
Martikainen	Lotta
Seppo	Eija
Kinnunen	Manninen
Sirpa	Timi
Laukkanen	Rasinaho
Raimo	Tarja
Hovilainen	Hovilainen
Anu	Heikki
Narinen	Narinen
Kari	Anelma
Taberman	Taberman
Outi	Hannu
Pätri	Jokinen
Reijo	Sirpa
Haapanen	Haapanen
9	

Marita	Seppo
Mäenpää	Backman
Olli	Paula
Salminen	Salminen
Kaija	Janne
Jyrkkänen	Tirkkonen
Timo	Helena
Lehtinen	Lehtinen
Mari	J – P
Weckman	Repo
Pasi	Leena
Talasoja	Pölkki
Anne	Marko
Marjamäki	Laine
Hannu	Seija
Ollila	Ollila
10	

Tarja	Tero
Varjus	Ahokas
Raimo	Pipsa
Heismaa	Heismaa
Miia	Marko
Rauhämäki	Kouvo
Olli	Aija
Vuori	Lyytikäinen
Minnamari	Arto
Eskelinen	Palsio
Ari	Marketa
Merta	Häkkinen
Aija	Jukka
Viitaniemi	Rusi
Petri	Johanna
Siitonen	Hankimaa
11	

Jenni	Janne
Lääperi	Lääperi
Tapio	Eija
Alanko	Virtanen
Seija	Ismo
Leimulahti	Leimulahti
Pertti	Helena
Lintunen	Lintunen
Ulla	Keijo
Liukkonen	Niemi
Antti	Kirsi
Henttonen	Pellinen
Anja	Risto
Kosonen	Mikkola
Juha	Tarja
Niemiö	Aaltola
1	

Reijo	Pirjo
Räsänen	Vauhkonen
Kirsi	Kimmo
Ekola	Nyrönen
Mikko	Maritta
Karell	Forsman
Riitta	Topi
Uosukainen	Uosukainen
Jukka	Seija
Moilanen	Intonen
Pia	Petri
Rantanen	Rantanen
Juuso	Hannele
Viherlaakso	Kauhanen
Paula	Eero
Tauru	Tauru
2	

Minna	Petri
Henttonen	Löfström
Jukka	Teiju
Nurmi	Vesa
Hanna	Jukka
Arminen	Puuras
Vesa	Pirjo
Kopra	Paavilainen
Irma	Seppo
Kopra	Pokki
Anssi	Minna
Erola	Panula
Tuija	Kaj-Johan
Lax	Lax
Harry	Marja-Leena
Lilienkampf	Lilienkampf
3	

16.45	Kättely + alkumalja + paikkojen näyttö
17.00	Tilaisuuden avaus (kummitus)
17.05	Puhe 1 (Ulla)
17.10	Puhe 2 (Jukka)
17.15	1. viinikaato (5 min.) vedet ja zakuska valmiina pöydissä
17.20	Alkuruokatarjoilu (lohi – kuha galantiini)
17.35	Alkuruokalautasten ja zakuskakippojen haku
17.45	2. viinikaato + vesitilanteen tarkistus
17.55	Kasvisjulienne + kaalipiiras (annostelu, 3 eri pistettä, ja tarjoilu n. 10 min.)
18.15	Liemilautasten haku (10 min.)
18.25	(Valkkari- ja kuoharilasien haku (5min.)
18.30	1. olutkaato (Pullot eivät jää pöytiin, 5 min.)
18.40	Kastikkeet ja punajuurilisäkkeet pöytiin
18.40	Pääruoka
18.45	2. olutkaato
19.10	Lautasten + kastikkeiden + punajuurilisäkkeen haku (10 min.)
19.20	Valkkari + ylimääräiset lasit pois
19.30	Jälkkäriinin kaato (5 min.)
19.35	Jälkiruoka
19.50	Jälkiruokalautasten haku
19.55	Jälkiruokalasien + muut lasit pois, VESILASI JÄÄ
20.05	Kermakot ja sokerikot pöytiin
20.10	Teekupit pöytiin tarjottimilta
20.15	Teen kaato + avec
20.25	Viestikapula
20.30	Riitan puhe (5 – 10 min.)
20.40	Loppulaulu
n. 21.00	Vieraat poistuvat, salin siivous