

Tytti Jokela

Kenialainen ilta

Ruokaelämystapahtuman suunnittelu

Opinnäytetyö

Kevät 2015

SeAMK Elintarvike ja maatalous

Restonomi (AMK), ravitsemispalvelut

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Elintarvike ja maatalous

Tutkinto-ohjelma: Ravitsemispalvelut

Tekijä: Tytti Jokela

Työn nimi: Kenialainen ilta –ruokaelämystapahtuman suunnittelu

Ohjaaja: Tuija Pitkälampi

Vuosi: 2015

Sivumäärä: 57

Liitteiden lukumäärä: 10

Opinnäytetyössä suunnitellaan Seinäjoen ammattikorkeakoulun nykyaikaiselle opetusravintola Prikalle palvelutuote Kenialainen ilta, joka on ruokaelämystapahtuma. Prikka on aloittanut toimintansa syksyllä 2013. Ravintola Prikka toimii restonomien koulutuksessa opetusravintolana. Siellä opiskelijat toteuttavat lounas- ja päivällisaterioita. Työn aihe valittiin, koska on huomattu, että ihmiset hakevat uusia kokemuksia ruokapalveluihin. Niinpä myös ravintola Prikkaan halutaan tuoda tarjolle suunniteltuja elämyksellisiä ruokapalvelutapahtumia. Tähän aiheeseen innosti Keniassa vietetty kolmen kuukauden työharjoittelu-aika.

Opinnäytetyö on toiminnallinen työ, jossa tavoitteena on kehittää ravintola Prikalle elämyksellisen ruokapalvelutapahtuman toimintaohjeet ja käsikirjoitus. Tässä opinnäytetyössä tapahtuma on rajattu suunnitteluun, tapahtumaa ei oikeasti toteuteta. Tapahtuma on kuitenkin suunniteltu niin pitkälle, että se on toteutettavissa tämän suunnitelman perusteella ja tapahtuman osatekijöitä on testattu käytännössä. Suunnitelmaa voivat toteuttaa myös ulkopuoliset yritykset. Työssä perehdytään siihen, kuinka elämystapahtuma suunnitellaan niin, että tapahtuma on elämyksellinen ja asiakkailta on parhaat mahdollisuudet kokea elämys.

Kenialaisen illan suunnittelussa käytettiin tärkeimpinä apuna elämismalleja, kuten Pinen ja Gilmoren elämismallia ja Tarssasen ja Kyläsen elämiskolmiomallia sekä tapahtuman järjestämisen teoriaa. Tärkeänä jäsentelyn tukena työssä on käytetty myös ravintolapalvelun tuottajan käyttöön tarkoitettua Five Aspects Meal Model –mallia. Tapahtuman teeman suunnittelussa käytettiin kirjallisuutta kenialaisesta kulttuurista sekä omakohtaista kokemusta maasta. Suunnitelmaa on havainnollistettu kuvin, kuvioin ja taulukoin.

Avainsanat: elämystapahtuma, elämys, tapahtuma, ruokapalvelu, Kenia

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Food and hospitality

Degree programme: Bachelor of food and hospitality

Author/s: Tytti Jokela

Title of thesis: Kenyan evening –planning of a food experience event

Supervisor: Tuija Pitkääkoski

Year: 2015

Number of pages: 57

Number of appendices: 10

In the thesis a service product and food experience event Kenyan evening is planned to the modern teaching restaurant Prikka in Seinäjoki University of Applied Sciences. The restaurant has begun its operation in the autumn of 2013. Restaurant Prikka serves as a teaching restaurant for the students of food and hospitality. There the students carry out lunch and dinner services. The subject of the work was chosen because the customers of today are searching for new food service experiences. Therefore even restaurant Prikka wants to offer food experience events to its customers. The practical training period of three months in Kenya gave inspiration to the thesis subject.

The thesis is a functional study in which the objective is to develop a manual and directives for the experience food services in restaurant Prikka. The thesis covers only the planning stage and the event was not realized. All the factors of the event were tested in practice and the event can be carried out on the basis of the plan and the testing. Even outside companies can utilize the event plan. The study concentrates on finding out how to design an experience event so that the customers will have the greatest chances to enjoy a peak experience.

The existing experience models were used in the planning for the Kenyan evening for example the experience model of Pine and Gilmore and the experience triangle model of Tarssanen and Kylänen and the theory of the event arranging. Five Aspects Meal Model for restaurant service producers was also used to support the analyzing work. In the planning of the theme of the event literature and personal experiences from the Kenyan culture were used. The plan was illustrated with pictures, figures and tables.

Keywords: experience event, experience, event, food service, Kenya

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	1
Thesis abstract.....	2
SISÄLTÖ.....	3
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	5
1 JOHDANTO.....	6
2 KENIA RAVINTOLAN TEEMANA.....	8
2.1 Kenia ja kenialainen kulttuuri.....	8
2.2 Ruokakulttuuri.....	10
3 RUOKAPALVELUTAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN JA KEHITTÄMINEN.....	14
3.1 Tapahtuma on palvelutuote.....	14
3.2 Tapahtuman suunnitteluvaihe.....	15
3.2.1 Tavoitteet.....	16
3.2.2 Kohderyhmä.....	17
3.2.3 Tapahtumalajit.....	17
3.2.4 Lähtökohdat.....	19
3.2.5 Sisältö ja ohjelma.....	21
3.3 Tapahtuman toteutus.....	22
3.4 Tapahtuman jälkimarkkinointi.....	24
3.5 Ruokapalvelun kehittämisen teoriamallit.....	25
3.5.1 Five Aspects Meal Model-malli.....	25
3.5.2 Palvelumuotoilu.....	28
4 ELÄMYS RUOKATAPAHTUMASSA.....	31
4.1 Tarssasen ja Kyläsen elämyskolmiomalli.....	32
4.2 Pinen & Gilmoren elämismalli.....	34
5 KENIALAISEN ILLAN SUUNNITELMA.....	37
5.1 Toimeksiantaja.....	37
5.2 Kenialaisen illan suunnittelun vaiheet.....	38
5.3 Kenialainen ilta kokonaisuudessaan.....	39
5.4 Tila.....	40

5.5 Kohtaaminen.....	43
5.6 Tuote	46
5.7 Johtaminen	50
5.8 Tunnelma.....	50
6 POHDINTA	52
LÄHTEET	54
LIITTEET.....	56

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Palvelutuokit palvelupolulla	29
Kuvio 2. Elämyskolmio	32
Kuvio 3. Pinen & Gilmoren elämysmalli	35

1 JOHDANTO

Elämys on positiivinen, vahvasti tunteisiin vaikuttava ikimuistoinen kokemus, joka jättää pysyvän muistijäljen. Elämyksen elementtejä ovat: yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus. Elämysperustaista palvelua voidaan tuotteistaa ja elämystapahtumassa on tärkeää, että sen sisältö on suunniteltu asiakaslähtöisesti. Elämyksen tuottamisessa on tärkeää saada asiakas osallistumaan aktiivisesti.

Tapahtuman järjestämisessä onnistumisen kannalta erittäin tärkeää on suunnitteluvaihe. Tapahtuman vaiheita ovat tavoitteiden määrittely, suunnittelu, toteutus ja päättäminen. Tapahtumalle tulee olla laadittuna käsikirjoitus, joka alkaa siitä kun asiakkaat saapuvat ja loppuu siihen kun asiakkaat poistuvat.

Kenia on Itä-Afrikassa sijaitseva kaupunki päiväntasaajalla. Kenialainen kulttuuri on sekoitus vanhoja perinteitä sekä modernia ja se on saanut vaikutteita myös muiden maiden kulttuureista. Kenian ruokakulttuuri on perinteistä, johon vaikuttavat erilaiset mausteet ja maan ulkopuolelta tulleet muiden maiden ruokakulttuurit, kuten Intialainen ruokakulttuuri.

Opinnäytetyön aiheena suunnitellaan ruokaelämyspalvelu Seinäjoen ammattikorkeakoulun opetusravintolaan Prikkaan. Elämystapahtuman aiheena on kenialainen ilta. Työ tehdään, koska aihe on ajankohtainen ja ravintola Prikan toimintaa halutaan monipuolistaa tuomalla tarjolle myös elämyspalveluja. Työstä saa myös elämystapahtumamallin, jonka voi kuka vain järjestää, sillä opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa toimintaohjeet kenialaisen elämystapahtuman toteuttamiselle. Suunnitelma tehdään opetusravintola Prikkaan palvelutuotteeksi, jota voidaan järjestää silloin tällöin ja myös muut yritykset voivat hyödyntää sitä. Opinnäytetyön innoittajana on työharjoittelujakso Keniassa.

Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä onnistunut ja selkeä elämystapahtuman suunnittelu kenialaisesta illasta Seinäjoen ammattikorkeakoulun opetusravintola Prikkaan. Tavoitteena on saada suunniteltua tapahtuma niin, että siinä on osat alueet ja elementit, mitä elämyksen kokemiseen vaaditaan. Tapahtuman suunnit-

telussa tulee miettiä, että näkykö myös sen teema tarpeeksi. Lopullisena tavoitteena on tuottaa toimintaohjeet kenialaisen elämystapahtuman toteuttamiselle.

Tässä työssä elämystapahtumaa ei viedä toteutukseen asti, vaan se on rajattu suunnitteluvaiheeseen. Suunnitelmassa ei myöskään käsitellä tapahtuman budjettiin liittyviä asioita, vaan se on rajattu tarkastelun ulkopuolelle. Suunnittelun tulee olla sillä asteella, että myös ulkopuolisen yrityksen on sitä helppo lähteä toteuttamaan. Tavoitteena on havainnollistaa suunnitelmaa myös kuvien avulla sekä tuottaa testatut reseptit ruokatarjoilusta.

Suunnitelman runko kuvataan FAMM-mallin sekä palvelumuotoilun palvelupolun avulla. Sisältöön sovelletaan ideoita Tarssasen ja Kyläsen elämyskolmiomallista sekä Pinen ja Gilmoren mallista. Apuna tapahtuman suunnittelussa käytetään myös tapahtuman järjestämisen teoriaa.

2 KENIA RAVINTOLAN TEEMANA

Tässä luvussa kerrotaan Keniasta, sen kulttuurista ja ruokakulttuurista. Keniasta kerrotaan yleistä tietoa ja sen kulttuurista kerrotaan tarkemmin. Ruokakulttuurin kuvauksessa tarkastellaan esimerkiksi historian vaikutusta sekä muiden kulttuurien vaikutusta ja tutustutaan perinteisiin ruokiin. Kappaleessa pyritään valitsemaan olennaiset asiat Kenialaisen elämystapahtuman suunnittelun näkökulmasta.

2.1 Kenia ja kenialainen kulttuuri

Kenian sijaitsee Itä-Afrikassa, ja sen pääkaupunki on Nairobi. Asukkaita koko maassa on yli 46,5 miljoonaa. Kenia on itsenäistynyt Iso-Britanniasta vuonna 1963 ja pääkielinä siellä puhutaan Englantia ja kiswahilia. Kenian naapurimaita ovat Uganda, Tansania, Etiopia sekä Somalia ja se sijoittuu Intian valtameren rannikolle. (Globalis 2009.)

Kenia sijaitsee päiväntasaajan kohdalla sen kulkien keskeltä maata. Keniassa on todella kauniit maisemat, jotka vaihtelevat sitä mukaan, missä kohtaa maata ollaan. Sisämaassa voi törmätä jäisiin tulivuoriin, ja siellä on myös ylänköjä sekä ruohotasankoja. Savannia on loputtomiin, mutta itärannikolla on trooppisia hiekkarantoja. (Maailmalla 2009, 164-165.)

Keniassa suurin osa väestöstä ovat kristittyjä, ja noin 30 prosenttia on muslimeja. Maassa on myös hinduja, animisteja ja erilaisia heimojen uskontoja, joissa palvotaan esi-isiä. (Kenya people 2015.)

Kenian historiasta käy ilmi sen olleen vanha Iso-Britannian siirtomaa, jossa on ollut pakkosiirtoja, karkotuksia ja maa-alueiden riistoja. Nykypäivänä keniassa on 40 eri afrikkalaiskansaa, joista vähemmistönä siellä on vielä kuitenkin bwananeja eli brittien siirtomaahallitsijoiden jälkeläisiä. Koska heimoja on niin paljon, myös eri kieliä on, koska jokaisella heimolla on oma kielensä. (Maailmalla 2009, 166-168.)

Kenian tulonlähteinä yksi tärkeimmistä on matkailu. Turisteja houkuttelevat Keniassa kauniit, trooppiset ja valkoiset hiekkarannat, jotka ovat kilometrejä pitkiä. Siel-

lä on myös kansallispuistoja ja luonnonsuojelualueita, joihin turistit voivat mennä safarille ja pääsevät näkemään uhanalaisia lajeja läheltä sekä kuvaamaan niitä. Vuoret ovat myös turistien kiinnostuksen kohde ja monet saapuvatkin katsomaan suurta Kilimanjaro-vuorta tai Keniavuorta. Rohkeimmat ja kokeneet vuorikiipeilijät tulevat myös kiipeämään sinne. (Maailmalla 2009, 170-171.)

Kenialainen kulttuuri on muotoutunut sekoituksesta modernia ja perinteitä. Kulttuurissa on ollut monia erilaisia vaikuttajia, mutta silti kulttuuri on todellisesti ja pelkätään kenialainen. Kenian pääkaupunki Nairobi on kukoistava liikealueineen, mutta jo parin tunnin matkustamisen jälkeen löytää perinteisesti asuvia heimoja, jotka kasvattavat karjaansa. Moderni ja perinteisyys Keniassa ovat todella erilaisia, mutta silti ne elävät lähellä toisiaan ja niiden rajaa ei aina välttämättä erota. Kenialainen kulttuuri opettaa hyväksymään uudet kulttuurit ja tämän vuoksi Kenian kulttuurista onkin tullut monimuotoinen lukuisien eri kulttuurien vaikutuksesta. (Embassy of the.)

Vaikka heimoja on todella paljon ja heillä ovat omat tapansa, niin silti heillä on paljon samoja perinteitä. Esimerkiksi kun nuorin poika perheessä on tullut tiettyyn ikään, hänen tulee huolehtia vanhemmistaan. Kenialaisilla on monia eri tervehdyksiä, mutta niistä hyvin yleinen on tervehdys "Jambo". Kättely on myös tuttua nykypäivänä koko maassa. Julkiset hellyydenosoitukset eivät ole suotavia, mutta monesti voi nähdä kenialaisten miesten kävelevän käsikkäin. Joissain osissa Keniaa on vielä tapana tehdä naisten ympärileikkauksia, joka on vanha ja julma riitti sekä myös hyvin vaarallinen toimenpide. (Maailmalla 2009, 167.)

Maasai-heimo on Kenian heimoista muualla maailmalla tunnetuin ja se on myös yhdenlainen Kenian symboli, vaikka heidän osuus väestöstä ei ole kovin suuri. Maasait tunnistaa heidän heidän jalokivikoruista, värillisistä kaavuista ja heidän muista koristeistaan. He ovat myös olemukseltaan hyvin pitkiä ja hoikkia. Maasait huolehtivat karjastaan ja he syövät ravinnokseen lihaa, verta ja maitoa. He asuvat yleensä majoissa, jotka ovat tehty savesta sekä puusta ja ne ovat rakennettu kehäkyliksi karja-aitausten keskelle. (Maailmalla 2009, 167.)

Keniassa on paljon erilaisia musiikkityylejä, ja musiikki on todella monipuolista. Jokaisella heimolla on omat musiikkikulttuurinsa. Siellä käytetään myös perinteisiä

instrumentteja paljon, kuten nyatiti lyyraa, joka on Luo-heimon suosima. Kenian musiikissa on hyvin keskeinen osa Luo-heimon musiikkityyli nimeltä benga. Rummutus kuuluu myös monien heimojen musiikkikulttuuriin. Masai- ja Samburu-heimoilla musiikkikulttuuriin kuuluu yhteislaulu. He laulavat jokainen osaansa sopuinnussa karhein Murahduksin. Kenian musiikkiin on vaikuttanut vahvasti Congolese rumba. Keniaan on myös virrannut maailmalta erilaisia musiikkityylejä, kuten moderni hiphop, R&B, rap ja reggae. Artistit sekoittavat näitä tyylejä perinteisiin kenialaisiin melodioihin, sanoituksiin ja rytmeihin. (Embassy of the.)

Keniassa on paljon taiteellista rikkautta, vaikka siellä ei olekaan niin paljon taidegallerioita, kuin muissa maissa yleensä. Kenian kulttuurissa taiteellisella koristelulla ja sisustuksella on historialliset perinteet. Maassa on vanhaa kalliotaidetta sekä luolamaalauksia aikaisilta ihmisiltä ja vastaavanlaisia malleja sekä kuvioita on tehty vielä viime vuosisatoina. Heimojen keskuudessa taide on tärkeässä asemassa ja se näkyy monessa heimossa esimerkiksi vartaloiden koristelussa kampauksin ja vartalon maalauksella. Koruja myös tehdään ja käytetään vartalon koristelussa. Useissa heimoissa myös koristellaan heidän esineitään, kuten nuijia, jakkaroita ja veitsiä. Veistämistäidetta on myös Keniassa paljon. Kiviveistoksia veistetään louhosvuolukivistä ja niistä tehdään muun muassa pieniä eläimiä, perinteisiä Afrikkalaisia shakkinappuloita ja saippuastioita. Matkailulla on ollut suuri vaikutus taiteeseen, mutta monet perinteiset mallit ovat silti säilyneet. (Art.)

2.2 Ruokakulttuuri

Afrikan maiden ruokakulttuuri riippuu siitä, missä osassa maata ollaan. Siellä ei ole vain yhtä ainutta ruokakulttuuria, samoin kuin ei ole Euroopassakaan. Jokaisessa Afrikan osassa on vaihtelevat ja erilaiset tyypilliseksi tulleet ruoat. Afrikan ruokakulttuurit voidaan jakaa Pohjois-, Länsi-, Itä- ja eteläiseen Afrikkaan. Näillä alueilla eri maiden ruoat ovat hyvin samanlaiset ja niissä käytetään samoja raaka-aineita. (Janhonen-Abuquah ym. 2000, 3.)

Kenia kuuluu Itä-Afrikan ruokakulttuuriin. Ruokien valmistuksessa käytetään erilaisia menetelmiä, kuten vedessä tai kookosmaidossa keittäminen, uppoaistaminen öljyssä, avohiiloksessa grillaaminen, kuumilla kivillä tai rautapannulla paahtami-

nen. Yleisesti ottaen ruoka valmistetaan laittamalla tuli kolmen kiven keskelle. Uuneja ei juurikaan ole, eikä niiden käyttö kuulu perinteisten ruokien laittoon. Kulttuuriin kuuluu, että naiset valmistavat ruoan. Ruoan valmistamiseen kuuluvat vahvasti tomaatti, inkivääri, sipuli ja chili sekä rannikolla kookosmaito. Ruoka syödään aina käsin oikeaa kättä käyttäen. (Janhonen-Aburuah ym. 2000, 101-102.)

Kenialainen ruoka koostuu monipuolisista mauista. Ruokakulttuuri on perinteistä, ja siihen vaikuttavat erilaiset mausteet ja maan ulkopuolelta tulleet muiden maiden ruokakulttuurit. Kenialaiseen ruokaan ovat vaikuttaneet muun muassa intialaiset, arabit, pakistanilaiset, eurooppalaiset ja jotkut länsimaat. Muiden maiden vaikutus ruokakulttuuriin johtaa juurensa historiasta. Vaikka ruoka koostuuikin pääosin perinteistä, melkein kaikilla heimoilla on omanlaisensa erityinen ateria. Kenialaista perinteistä ruokaa on saatavilla lähes joka ruokapaikasta koko maasta. (Kenya food 2015.)

Aasialainen ruokakulttuuri on vaikuttanut ruokien maustamiseen Keniassa. Arabian muinaisten valloitusmatkojen ansiosta mausteet kulkeutuivat myös Keniaan. Tomaatin, sipulin ja inkiväärin lisäksi käytetään paljon currya ja korianteria. Chiliä eli pili-piliä kasvatetaan omilla pihilla ja sitä käytetään ruoan valmistamisessa hyvin paljon. Yleisesti käytettyjä mausteita ovat myös jeera eli juustokuminan siemenet, neilikka, kaneli, pippuri ja kardemumma. (Janhonen-Aburuah ym. 2000, 121.)

Keniassa kaikista suosituimpia ovat kaikki tuoreet raaka-aineet, joita onkin paljon saatavilla. Viljelysmaiden, järvien ja Intian valtameren ansiosta siellä on helposti saatavilla lihaa, kalaa, hedelmiä ja vihanneksia. Kenialaiset raaka-aineet ovat siis yleensä aina tuoreita, halpoja ja helposti sekä nopeasti valmistettavissa. (Kenya food 2015.)

Kenialainen ruokakulttuuri on monipuolinen. Tärkeimpänä perinteisenä ruokana syödään Ugalia eli maissijauhokakkua. Sen kanssa syödään yleensä kanaa, nautaa, vohta, kalaa, kasvispataa, pinaattia tai papuja. Perunaa ja riisiä syödään myös. Nyama Choma on perinteinen ruoka juhla-ateria. Se on joko lammasta, vohta tai nautaa, joka on paahdettu hiilten hehkussa. Rannikolla ruoka on painotunut meren antimisiin eli kalaan ja äyriäisiin. Paljon käytettyjä lisukkeita ja mausteita.

ta niiden kanssa ovat lime, kookos, paprika ja lukuisat erilaiset mausteet. Hedelmiä on useita erilaisia ja niistä käytetään erityisesti muun muassa mangoa, ananasta ja sitruhedelmiä. (Embassy of the.)

Keniassa on paljon tunnettuja perinteisiä ruokia ugalin ja nyama choman lisäksi. Kasvismuhennoksista yleisin on sukuma wiki. Se tehdään vihreistä lehtivihanneksista, yleensä pinaatin tapaisesta afrikkalaisesta kaalista tai lehtikaalista. Sukuma wikiä tarjotaan yleensä aina aterialla. Kachumbaria tarjotaan myös monesti aterialla. Se on salaattisekoitus tomaatista, sipulista, paprikasta, sitruunamehusta ja korianterista. Chapati on leipää, joka on pyöreän ja littanan muotoinen. Se paistetaan pannulla, niin että se saa vähän ruskeaa sävyä ja se tarjoillaan monesti lihakastikkeen tai kasvismuhennoksen kanssa. Githeri on pavuista ja maissista keitettyä muhennosta. Pilauta syödään monesti juhlissa ja se on intialaisittain maustettua riisiä. Samosat ovat herkullisia uppopaistettuja, lihalla täytetystä taikinasta tehtyjä kolmion muotoisia taskuja. Niitä tarjoillaan alkupalana tai niitä voi syödä välipalana. Uji tehdään hirssistä ja se on puuroa. Makeita jälkiruokia keniassa on todella vähän, mutta yksi suosittu on uppopaistettu mandaazi, jota nautitaan teen kanssa. Mandaazi on samantapainen kuin munkki. (Kenya food 2015.) Kaloista yleisiä ovat Tilapia, joka kuuluu kirjoahveniin ja ngada, joka muistuttaa silakkaa. Kalat ovat monesti kuivattuja, jonka jälkeen niistä tehdään muhennosta, mutta tilapiaa syödään myös tuoreena. Kalat ovat paikallisia lajeja. (Kenialainen ruokakulttuuri 2007-2008.)

Kenialaiset juovat todella paljon teetä ja sitä tarjoillaankin yleensä ruokailun yhteydessä. Kaikista yleisin tee on chai. Se keitetään veteen, juodaan maidon sekä sokerin kanssa ja tarjoillaan kuumana. Kahvia myös juodaan jonkun verran, mutta ei niin paljon, kuin teetä. Kylmiä juomia, kuten virvoitusjuomia, mehuja ja olutta on myös saatavilla. Keniassa suosittu olut on paikallinen Tusker. (Kenya food 2015.) Virvoitusjuomista suosittu on inkivääri-limonaadi Stoney Tangawizi. Se on itäafrikkalainen juoma ja samankaltainen kuin Ginger-Ale, mutta se maistuu vielä enemmän todella vahvasti inkivääriltä. (Kenyan food 1999-2013.)

Keniassa on myös mahdollista saada villieläinten lihaa ruoaksi, kuten krokotiiliä tai strutsia. Näitä voi tilata kuitenkin vain näihin erikoistuneissa ravintoloissa. Kenialaisissa kodeissa todella harvoin syödään tällaisia riistaeläimiä. Useimmiten ravin-

toloissakin käytetään perinteisiä raaka-aineita ja tehdään perinteisiä ruokia, mutta joissakin ravintoloissa on mahdollista saada myös länsimaista ruokaa, kuten hampurilaista, ranskalaisia, pizaa ja pastaa. Nairobista voi löytää paljon muitakin ravintoloita, kuin kenialaisia esimerkiksi intialaisia, kiinalaisia, italialaisia ja meksikolaisia. (Kenya food 2015.)

3 RUOKAPALVELUTAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN JA KEHITTÄMINEN

Luvussa käsitellään ruokapalvelutapahtuman järjestämisen vaiheita sekä ruokapalvelun kehittämisen teoriamalleja. Tarkastelu on kohdistettu tapahtuman suunnitteluun, mutta myös toteutus- ja jälkimarkkinointivaihe käydään läpi. Tapahtuman suunnitteluvaiheet pyritään kuvaamaan tarkasti. Luvussa tarkastellaan Five Aspects Meal Model –mallia ja palvelumuotoilua, jotka ovat ruokapalvelun kehittämiseen tarkoitettuja teoriamalleja.

Tapahtuman vaiheet etenevät yksi kerrallaan. Näitä vaiheita ovat: tavoitteiden määrittely, suunnittelu, toteutus ja päättäminen. Kaikissa vaiheissa ovat omat tehtävänsä ja ne muodostavat tapahtuman oman elinkaaren. (Iiskola-Kesonen 2004, 8.)

Kun halutaan tehdä onnistunut tapahtuma, pitää osata vastata strategisiin ja operatiivisiin kysymyksiin. Suunnittelu voi alkaa vasta, kun vastaukset kysymyksiin tiedetään. Näihin molempiin kuuluu kolme kysymystä. Strategiset kysymykset ovat: Miksi tapahtuma järjestetään, kenelle tapahtuma järjestetään ja mitä järjestetään. Operatiivisiin kysymyksiin kuuluu: Miten tapahtuma järjestetään, millainen tapahtuman ohjelma tai sisältö on ja kuka toimii isäntänä. (Vallo & Häyrynen 2008, 93-95.)

3.1 Tapahtuma on palvelutuote

Tapahtumalla ja palvelulla on paljon yhteistä. Molemmista jää asiakkaalle kokemus ja ne ovat aineetonta toimintaa. Tapahtuman ydin asian täytyy olla heti aluksi tiedossa, koska tästä johdetaan tapahtuman luonne. Esimerkiksi teatterissa ydin on näytelmä, jazzfestivaaleilla musiikki ja illallisella ruoka. (Iiskola-Kesonen 2004, 16.)

Jotta tapahtuman ydin saadaan onnistumaan, sen rinnalle täytyy kehittää muita toimintoja ja palveluja. Tällaisia tukipalveluja voivat olla muun muassa lipunmyynti musiikkitapahtumassa tai se voi olla myös lakisääteinen, kuten järjestyksen valvo-

jat anniskelutapahtumassa. Tapahtuman toimintojen ja palvelujen ajatellaan myös tuovan tapahtumalle enemmän arvoa. Näitä ovat lisäpalvelut esimerkiksi kahvipalvelut, taustamusiikki tai pelien selostus. (Iiskola-Kesonen 2004, 16.)

Ruokapalveluita ovat esimerkiksi ravintolat, kahvilat, baarit, juhlapalveluyritykset, henkilöstöravintolat ja julkiset keittiöt. Ruokapalveluita voivat tehdä yksityiset yrittäjät, yhteisöt ja ketjut. (Määttä, Nuutila & Saranpää 2004, 8.)

3.2 Tapahtuman suunnitteluvaihe

Tapahtuman onnistumiseen vaikuttaa erityisesti suunnitteluvaihe. Suunnitelman tulisi olla tarkasti tehty ja siihen täytyy varata riittävästi aikaa. Tapahtumasta riippuen se voi viedä kuukausista vuosiin. Henkilöt, jotka tulevat työskentelemään tapahtuman parissa jossakin vaiheessa, kannattaa ottaa jo alkuvaiheessa suunnitteluun mukaan, koska näin saadaan uusia mielipiteitä ja näkökulmia. Tällöin myös kaikkien tapahtumassa työskentelevien motivaatio pysyy korkealla ja saavutetaan paremmin tavoitteet. Tapahtuman järjestämisessä kaikkein eniten vie aikaa tapahtuman suunnitteluvaihe. (Vallo ym. 2008, 148.)

Tapahtumabrief tarkoittaa tapahtuman asiakirjaa, joka on tärkeä tapahtuman suunnittelussa. Se sisältää jo valmiiksi tiedossa olevat vastaukset kysymyksiin miksi tapahtuma järjestetään, kenelle se järjestetään, mitä järjestetään, miten tapahtuma toteutetaan, millainen tapahtuma on sisällöllisesti, ketkä toimivat isäntinä, millaista tunnelmaa tavoitellaan ja mikä on budjetti? (Vallo ym. 2008, 149-150.)

Kun tapahtuma on suunnitteluvaiheessa, tulisi miettiä myös, mitkä ovat sen riskejä ja uhkia. Tapahtuman suunnittelussa hyvänä apuvälineenä on käyttää esimerkiksi SWOT-analyysia. Sen avulla saa listattua vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. (Iiskola-Kesonen 2004, 9.)

Tapahtumakäsikirjoituksessa käydään läpi, mitä tapahtuu, missä tapahtuu ja milloin tapahtuu. Näin pystytään näkemään selkeä kokonaisuus tapahtumasta ja tapahtumassa työskentelevät pysyvät ajan tasalla tapahtuman aikana. Käsikirjoitus aloitetaan siitä, kun tapahtuma alkaa ja vieraat tulevat paikalle sekä loppuu siihen, kun vieraat lähtevät. Tapahtumissa monesti käsikirjoitukseen tulee poikkeuksia,

kun asiat eivät välttämättä menekään, niin kuin aluksi oli suunniteltu. Poikkeuksista ei tule välittää, koska vieraat eivät tiedä, miten tapahtuman käsikirjoitus tarkalleen ottaen menee, joten he eivät ole tietoisia siitä, jos käsikirjoituksesta poikeaan. (Vallo ym. 2008, 151-152.)

Tarjoilun suunnittelussa ja toteutuksessa kannattaa laatia tarjoilusuunnitelma, jossa on tapahtuman tarjoilun tarkka aikataulu. Tarjoilusuunnitelma kulkee järjestyksessä kaikkien tarjoiluvaiheiden läpi alkaen asiakkaiden saapumisesta ja loppuen asiakkaiden poistumiseen. Suunnitelmasta käy ilmi myös puheet, juonnot ja ohjelmaosuudet. Tämä on hyvänä apuna myös keittiön henkilökunnalle, josta he voivat seurata tapahtuman kulkua, niin että annokset ovat ajallaan valmiina. (Määttä ym. 2004, 115.)

Ruokapalvelutapahtuman suunnittelussa on hyvä laatia kattava muistilista. Muistilistalle voi merkitä esimerkiksi kaikki koristeluun ja kattaukseen tarvittavat välineet sekä tunnelman luomisen välineet. Näitä voivat olla esimerkiksi kynttilät, kukat, servietit, ruokalistat ja musiikki. (Huhtaniska, Backström & Kouhia 2007, 156-157.)

3.2.1 Tavoitteet

Tapahtumalla tulee olla aina tavoite. Tapahtuman tavoitteita voi olla muun muassa saada asiakkaille hyvä mieli juhlasta, joka on tarkoitettu heille kiitokseksi hyvin sujuneesta yhteistyöstä. Tavoitteen ollessa tämä rekvisiitta, puitteet ja tarjoilut eivät voi olla huonoja tai riittämättömiä. Tapahtuman tavoitteena voi olla myös kouluttaminen, motivointi tai viihdyttäminen. Esimerkiksi organisaatiot voivat asettaa konkreettisempia tavoitteita ja se voi olla vaikka uusien tilausten saaminen. Näin nähdään heti tapahtuman jälkeen onko tavoitteeseen tultu, kun arvioidaan paljonko tilauksia saatiin. Konsertit, urheilutapahtumat ja muotinäytökset ovat hyvä esimerkki siitä, kuinka tapahtuman tavoitteena voi olla varojen keruu tai julkisuuden saaminen. Tapahtuman tavoitetta kannattaa pohtia, että tapahtumasta ei tule epämääräinen tilaisuus. (Vallo ym. 2008, 101-104.)

Kun määritellään tapahtuman tavoitteita, niiden tulisi vastata ainakin seuraaviin kysymyksiin: miksi tapahtuma tehdään, kenelle tapahtuma tehdään, miten tapah-

tumassa jakautuvat vastuut, velvollisuudet ja oikeudet, mihin tapahtumasta saatu mahdollinen taloudellinen voitto käytetään ja kuinka taas mahdolliseen tappioon on varauduttu sekä onko tavoitteena tehdä tapahtumasta jatkuva. (Iiskola-Kesonen 2004, 9.)

3.2.2 Kohderyhmä

Kohderyhmät koostuvat suuresta yleisöstä, rajatusta kutsuvierasjoukosta ja avoimesta kutsuvierasjoukosta. Tapahtuman suunnittelussa on tärkeää kartoittaa kohderyhmä. Ryhmä voi olla organisaation nykyiset ja tulevat potentiaaliset asiakkaat, henkilöstö, omistajat, yhteistyökumppanit, sidosryhmät ja lehdistön edustajat. (Vallo ym. 2008, 113.)

Kohderyhmän kartoituksessa tulee miettiä myös muun muassa, ovatko kutsuvieraat kumpaa sukupuolta, minkä ikäisiä, perheellisiä vai yksineläjiä, kaupunkilaisia vai erähenkisiä, yksin vai avecin kanssa? Tapahtuman järjestäjän pitää muistaa, että kaikille eivät sovi kaikki, eli hänen täytyy pystyä asettumaan vieraiden asemaan. Jos itse tapahtuman järjestäjä tykkää golfista, se ei tarkoita sitä, että kohderyhmä pitäisi siitä myös. (Vallo ym. 2008, 113-114.)

3.2.3 Tapahtumalajit

Erilaisia tapahtumia voidaan järjestää monella eri tavalla ja erilaisiin tarkoituksiin. Ohjelmapalveluilla pystytään tekemään tapahtumiin runkoja ja oheisohjelmia. Tapahtuma voidaan myös tehdä alusta asti itse tai se voidaan ostaa tapahtumatoimistolta. Tapahtumasta voidaan tehdä myös ketjutapahtuma eli ostetaan ohjelmantarjoajilta tapahtuman eri osia, joista tapahtuma koostuu tai kattotapahtuma, joka on jo valmiiksi olemassa oleva tapahtuma esimerkiksi jalkapallokilpailu tai orkesterin konsertti, jota hyödynnetään tapahtuman järjestämisessä. (Vallo ym. 2008, 57.)

Tapahtumalajit toteuttamistavan mukaan jaettuna ovat itserakennettu tapahtuma, ostettu tapahtuma, ketjutettutapahtuma tai kattotapahtuma. Pääasiassa tapahtu-

malajit sisällön mukaan jaettuna ovat asiatapahtumia, viihdetapahtumia ja näiden yhdistelmiä. Täytyy miettiä, onko tapahtuman perimmäinen tarkoitus viihdyttää asiakkaita vai onko sen tarkoitus antaa tietoa. Aina, jos tapahtuma järjestetään, se pitäisi järjestää myös hyvin. Ihan sama, onko tapahtuma asiatapahtuma vai viihdetapahtuma, niin kaikki perusasiat pitää olla suunniteltuna ja kunnossa. (Vallo ym. 2008, 57-59.)

Organisaatiot voivat itse rakentaa tapahtumansa, mutta siihen liittyy isoja haasteita, vaikkakin etuja myös. Jos organisaatio päättää itse rakentaa tapahtuman, he tarvitvat siihen valtavaa työpanosta. Olisi hyvä, jos organisaation sisältä löytyisi tapahtumalle kokenut ja osaava projektipäällikkö, muuten työpanosta tarvitaan vielä enemmän, ja suunnittelu vie enemmän aikaa. Kustannuksia organisaatiolla koituu paljon vähemmän, jos he tekevät tapahtuman itse ja tapahtumasta sekä sen luonteesta tulee juuri sellainen, kuin he halusivatkin. (Vallo ym. 2008, 59-60.)

Organisaation päättäessä ostaa tapahtuman, tapahtumatoimisto suunnittelee ja järjestää sen. Tapahtumatoimistolle pitää tarkkaan kertoa, millaista tapahtumaa halutaan järjestää. Etuja organisaatiolle on tästä, että he saavat juuri heidän omalle organisaatiolle mitoitettun tapahtuman ja ammattilaisen tekemänä. Heidän ei myöskään tarvitse käyttää tähän omaa työpanostansa. Tapahtumatoimistolta tulee projektipäällikkö, mutta olisi hyvä, että myös organisaation sisältä olisi oma projektipäällikkö tapahtumalle, että organisaatio on sidoksissa tapahtumaan ja näin tapahtuman järjestämistä voidaan kontrolloida. Haasteena ovat myös kustannukset. (Vallo ym. 2008, 60-61.)

Ketjutettutapahtuma tarkoittaa sitä, että ohjelmajärjestäjien tarjoajilta ostetaan tapahtuman osia ja niistä kootaan itse tapahtuma. Myös tapahtumatoimisto voi koota niistä tapahtuman. Haasteena organisaatiolle voi olla se, että saadaanko osasista rakennettua toimivaa kokonaisuutta. Mutta tämä on helppo tapa tehdä tapahtuma ja kustannukset tapahtumasta ovat tiedossa. (Vallo ym. 2008, 61.)

Kattotapahtuma on jokin tapahtuma, joka on jo valmiiksi olemassa esimerkiksi jääkiekon MM-kisat, jalkapallo-ottelut sekä konsertit ja sitä hyödynnetään tapahtumaan. Se tarkoittaa sitä, että tapahtumalla on jo valmiiksi jokin teema, joka ostetaan. Kattotapahtumissa haasteena on tehdä oma tapahtuma kattotapahtuman

sisälle ja pääorganisaattorin epäonnistumisiin on mahdotonta vaikuttaa. Tämä on kuitenkin helppo tapa tehdä tapahtuma. (Vallo ym. 2008, 62.)

3.2.4 Lähtökohdat

Tapahtumalle täytyy valita tapahtumapaikka ja sen valitsemisessa on paljon erilaisia vaihtoehtoja riippuen siitä, minkälaista tapahtumaa järjestetään ja kenelle järjestetään. Jos tilaisuuden on tarkoitus olla hauska ja viihdyttävä, niin ei kannata valita liian prameaa ja hienoa tilaa, koska se voi latistaa juhlien hauskuutta. Erikoisemmistakin tiloista voi saada juhlille sopivat esimerkiksi Hyvinkään entiselle villa-tehtaalle suunniteltiin ja tehtiin gaalatilaisuus. Asioita, jotka kannattaa olla muun muassa mietittynä ovat: tilan sopiminen organisaation imagoon, onko paikka jo liian käytetty, kulkuyhteydet, tilan koko ja sopivuus suhteutettuna osallistujamäärään sekä tapahtuman luonteeseen, somistusmahdollisuudet, tekniikan toimiminen, tarjoilun järjestäminen, häiriötekijät ulkopuolelta esimerkiksi melu ja saniteettitilat. (Vallo ym. 2008, 131-133.)

Tapahtuman ajankohtaa ja kestoa kannattaa miettiä, koska se vaikuttaa paljon osallistujien määrään. Tärkeää on myös miettiä, että voiko tapahtuman hoitaa yhden päivän aikana vai tarvitaanko siihen useampi päivä. On hyvä myös ottaa selvää, että eihän samaan aikaan ole kilpailevia tapahtumia. (Vallo ym. 2008, 137-139.)

Tapahtumaa järjestettäessä täytyy laatia budjetti eli pitää miettiä, kuinka paljon kaikki tulevat yhteensä maksamaan. Pitää ottaa huomioon käytettävissä oleva rahamäärä. Omasta budjetista saa realistisen käsityksen, kun ottaa selvää muiden aikaisempien samankaltaisten tapahtumien budjeteista. (Vallo ym. 2008, 139.)

Tapahtuman tarjoilu voidaan järjestää itse tai käyttää pitopalvelua. Tarjoilun tyyli riippuu paljon tapahtuman teemasta, paikasta ja osallistujista. Tarjoilun kannalta tulee ottaa huomioon, kuinka kauan tapahtuma kestää, niin voidaan arvioida onko tarjottavaa riittävästi ja tarpeeksi usein. Kannattaa miettiä tarjoillaanko tapahtumassa alkoholia ja jos tarjoillaan, niin riittävätkö miedot alkoholit vai pitäisikö myös drinkkejä olla saatavilla. Saatavilla on hyvä olla myös alkoholittomia vaihtoehtoja.

Tarjoilujen esimaistatus on tarpeen, kun on kyse suuremmasta tapahtumasta ja erityisruokavaliot on otettava huomioon. Tarjoilun ja kattauksen pitää sopia teeman luonteeseen sekä hieno ja siisti kattaus vaikuttaa myös ruokailukokemukseen. Somistus tuo tarjoiluun ja tapahtumaan elämyksellisyyttä. Hyvä tapa aloittaa tapahtuma on tervetulodrinkit. (Vallo ym. 2008, 142-143.)

Yleisesti päivällisillä tarjoillaan asiakkaille 3-4 ruokalajia. Päivällisille lähetetään yleensä kutsukortti henkilöille, joiden odotetaan tulevan tilaisuuteen. Asiakkailta odotetaan täsmällistä saapumista päivällisille, mutta myöhästymiset huomioon ottaen, tapahtuman käyntiin lähteminen voi viivästyä jopa puolituntia. Tämä täytyy ottaa suunnitteluvaiheessa myös huomioon. Päivällisen alkajaisiksi on hyvä tarjoilla asiakkaille aperitiivit ja tämän jälkeen heidät ohjataan pöytiinsä. Tilasta ja asiakkaiden määrästä riippuen katteet tehdään yhteen isoon pöytään tai moneen pienempään. Päivällisillä käytetään paljon pöytiin tarjoilua lautasannoksina. (Määttä ym. 2004, 36-37.)

Tärkein työ ruokapalvelun kehittäjällä on suunnitella sopiva menu. Menua tukevat myös esimerkiksi juomatarjoilu, ympäristö, teema ja tarjoilu. Menun suunnittelussa täytyy ottaa huomioon kenelle tai mihin se on suunniteltu. Kansallinen menu voidaan suunnitella à la carte menuksi, kunhan se on erikoistunut tähän kulttuuriin. (Cousins, Foskett & Pennington 2011, 101-104.)

Menussa täytyy ottaa huomioon, minkälaiset resurssit ruokien valmistamiseen on käytössä, henkilöstön ammattitaitoisuus ja hygieniamääräykset. Menu voidaan suunnitella teeman ympärille. Suunnittelussa täytyy ottaa huomioon ruokien saatavuus lähialueelta. (Maa- ja kotitalousnaisten keskus 2005, 23-24.)

Päivällisten ruokia ja reseptiikkaa suunniteltaessa tulee ottaa huomioon raaka-ainevalinnat. Ruokien pääraaka-aineiden tulee olla vaihtelevia ja sopia tapahtuman luonteeseen. Niiden täytyy olla myös tasapainossa keskenään. Tilaisuuden teema vaikuttaa vahvasti tarjottavien ruokien raaka-aineisiin, esillepanoon, tarjoilutapaan ja ruokalajijärjestykseen. Ruokien tulisi olla myös erilaisilla valmistustavoilla tehtyjä sekä ruokien muodoissa tulisi olla vaihtelevuutta. Ruoan rakenteen, värien ja lämpötilojen vaihtelevuutta pitäisi olla ruokalajien välillä. (Määttä ym. 2004, 41.)

3.2.5 Sisältö ja ohjelma

Tapahtuman kutsu herättää vastaanottajissa mielikuvia tapahtumasta ja näistä mielikuvista syntyy odotuksia tapahtuman suhteen. On hyvä, jos kutsu ei kerro vastaanottajalle ihan kaikkea, vaan jättää myös asioita hieman arvailujen varaan. Kutsun pitää olla sellainen, että se ei saa antaa liikaa odotuksia, joita ei pystytä täyttämään, vaan olisi parempi, että itse tapahtumassa nämä vieraiden odotukset pystyttäisiin ylittämään. Ihmiset haluavat nykypäivänä edes jollakin tavalla hyötyä tapahtumasta eli saada siitä ideoita, ajatuksia, vinkkejä tai elämyksiä. (Vallo ym. 2008, 179.)

Teema on koko tapahtuman ajatus, joka pitää kokonaisuuden koossa. Tapahtumien teemoja on erilaisia ja niitä voivat olla esimerkiksi: vuosikymmenet, maat, elokuvat ja pyhäpäivät. Tapahtuman teema voi näkyä muun muassa värein, kuvin ja äänin. Teeman tulee olla esillä kunnolla tapahtumassa, sen pitää näkyä ja tuntua. Kutsukirjeestä asti kaiken pitäisi olla teemaan kuuluvaa ja sen pitäisi näkyä myös jälkimarkkinointiin asti. Kutsun pitää pystyä myös pitämään lupauksensa ja odotuksensa vastaanottajalle. Teeman näkyvyys ei saa jäädä pelkkään kutsukorttiin, se näkyy myös ohjelmassa, sisällössä, materiaaleissa, somistuksessa, tarjoilussa, pukeutumisessa, giweaway-lahjassa ja jälkimarkkinoinnissa. Teematapahtuman vaarana on se, että teeman näkyvyys on jätetty sille tasolle, että se näkyy vain kutsussa, tervetulodrinkissä sekä ruoissa ja oletetaan, että tämä riittää. (Vallo ym. 2008, 180-188.)

Tapahtuman somistus tehdään tapahtuman luonteen mukaiseksi. Pöytäkoristeiden tulee olla tarpeeksi matalia, että pöydässä istujat pystyvät näkemään toisensa. Teematapahtuman pöydän korsitelussa ja kattauksessa voi antaa mielikuvitukselle vallan. (Määttä ym. 2004, 118-119.)

Tapahtuman suunnittelussa tulee miettiä, hyödynnetäänkö ulkopuolisia esiintyjiä. Jos tapahtumaan on päätetty ottaa ulkopuolisia esiintyjiä, on syytä miettiä heidän osaansa ja rooliansa siinä. Teemaan sopiva tai kohderyhmää puhutteleva esiintyjä on mainio tapahtumaan. (Vallo ym. 2008, 189-190.)

Koska valaistus ja musiikki tuovat tapahtumaan tunnelmaa, ne täytyy suunnitella tarkasti. Valaistus vaikuttaa somistusten väriin ja siksi tulee miettiä, mitä tilassa tehdään ja minkä näkeminen siellä on tärkeää. Pöydissä on hyvä olla valoa ainakin sen verran, että pystyy näkemään kunnolla mitä syö. Musiikki ei saa olla tapahtumassa liian kovalla, koska vieraiden täytyy kuulla toisensa. Tulee myös ottaa huomioon tarvitaanko tapahtumassa esiintyjä. (Pakarinen & Salakari 1993, 64.)

Tapahtumasta saa elämyksellisen, kun sinne järjestetään aktiviteetteja. Se tarkoittaa sitä, että tapahtumaan on suunniteltu jotain konkreettista tekemistä, johon vieraat saavat halutessaan osallistua. On tärkeää, että aktiviteetit ovat teemaan sopivia. Aktiviteettien avulla vieraat voivat kokea tapahtumassa, jotain, mitä he ehkä eivät ole ennen kokeneet. (Vallo ym. 2008, 197-198.)

Tapahtuman läpiviejänä toimii juontaja. Juontajan tulee käydä hyvin läpi koko tapahtuman ohjelman sisältö jo etukäteen. Hänelle olisi hyvä tehdä juontokäsikirjoitus, josta on helppo seurata tapahtuman kulkua. Juontajan vaatetus tulee myös miettiä hyvissä ajoin. Jos juontajaa ei tarvita, niin seremoniamestarina voi toimia esimerkiksi isäntä tai emäntä. (Vallo ym. 2008, 199-200.)

3.3 Tapahtuman toteutus

Toteutusvaihe tapahtumassa tarkoittaa sitä, kun kauan suunniteltu tapahtuma oikeasti toteutetaan. Tapahtuman työntekijöiden täytyy tietää omat tehtävänsä ja toimia hyvässä yhteistyöhengessä muiden kanssa. Rakennusvaihe, itse tapahtuma ja purkuvaihe ovat toteutusvaiheen osioita ja tapahtuvat tässä järjestyksessä. Rakennusvaihe tarkoittaa sitä, kun tapahtumapaikkaa aletaan valmistella tapahtumaa varten ja kaikki rekvisiitta laitetaan omille paikoilleen. Tämä vaihe on kaikkein aikaa vievin osuus toteutuksessa. Itse tapahtuma on se, kun kaikki tapahtuu ja vieraat ovat saapuneet. Kun tapahtuma alkaa, se menee omalla painollaan eteenpäin, vaikka tulisikin pieniä vastoinkäymisiä. Vieraiden lähdettyä alkaa purkuvaihe. Paikat siivotaan kuntoon ja laitetaan järjestykseen. (Vallo ym. 2008, 153.)

Ennen tapahtumaa sovitaan tarkasti henkilökunnan työnjaosta. Ennen asiakkaiden saapumista kaikki pitää olla salissa valmiina ja kattaukset kohdillaan. Kynttilät tulee sytyttää ja kaataa alkumaljat valmiiksi. (Pakarinen ym. 1993, 64.)

Kenraaliharjoitukset pidetään ennen varsinaista tapahtumaa. Se tarkoittaa sitä, että koko tapahtuma mennään läpi ohjelman mukaan. Tämä on tärkeää, koska tässä vaiheessa voidaan vielä tehdä muutoksia käsikirjoitukseen, jos kenraaliharjoituksissa huomataan, että muutoksille on tarvetta. Kenraaliharjoitukset vaikuttavat koko tapahtuman onnistumiseen. Tässä vaiheessa kaikkien esiintyjien ja juontajan on hyvä olla mukana. (Vallo ym. 2008, 154.)

Tapahtuman viedään alusta loppuun käsikirjoituksen mukaisesti. Projektipäällikkö ja muu henkilökunta tekevät hiljaista työtä sivusta, he arvioivat mennäänkö aikataulun mukaisesti ja meneekö kaikki niinkuin pitää. Projektipäällikön tehtävä on päättää, kuinka tapahtumassa edetään, jos käsikirjoitukseen tulee poikkeuksia ja kaikki ei menekään niinkuin oli tarkoitus. (Vallo ym. 2008, 155.) Vaikka tapahtuman kulkuun tulisi poikkeuksia, projektipäällikön pitää aina pysyä rauhallisena. Hän on se, joka luo hyvän ilmapiirin esimerkillään työntekijöille ja hänen kuuluu kannustaa muita. (Iiskola-Kesonen 2004, 11.)

Tapahtuman alkaessa asiakkaat otetaan ystävällisesti vastaan, että he tuntevat olonsa tervetulleeksi. Henkilökunnan täytyy ohjata asiakasta peremmälle. Tervetuliaismalja kohotetaan, kun kaikki ovat saapuneet paikalle ja tämän tekee tapahtuman isäntä. Asiakkaat täytyy ohjata omiin pöytiinsä. (Pakarinen ym. 1993, 64.)

Rytmitys ja jaksotus ovat tärkeitä tapahtuman toteutuksessa. Täytyy huomioida esimerkiksi montako esiintyjää on, minkä pituisia heidän esityksensä ovat ja missä vaiheessa he esiintyvät. Tapahtuman kokonaiskesto tulee ottaa huomioon. Vieraat eivät myöskään saa tuntea oloansa pitkästyneeksi, jos he joutuvat odottamaan tapahtuman alkua. (Vallo ym. 2008, 157-156.)

Tapahtuman onnistumisen kruunaa sen yllätyksellisyys. Tällä tavalla siihen saadaan elämyksellisyttä ja siitä tulee myös piristävä. Vieraille tulee tietenkin kertoa etukäteen suurin piirtein tapahtuman sisällöstä, mutta kaikkia yksityiskohtia ei tarvitse paljastaa. Tapahtumaan voi tuoda yllätyksellisyttä esimerkiksi esiintyjä, jota

ei kerrota etukäteen, elämyksellisyys, tapahtuman idea ja palveluhenkisyys. (Vallo ym. 2008, 157.)

Musiikki ja äänet tuovat tapahtumaan elämyksellisyyttä ja ne tuovat oikeanlaisen tunnelman. Tapahtumissa aina elävä musiikki on tietenkin parempi ja tunnelmallisempaa, mutta tämä riippuu tietenkin myös budjetista, jääkö siihen varaa. Musiikki pitää muistaa sovittaa tapahtuman teemaan. Musiikki ja äänet kuuluvat tapahtuman somistukseen. (Vallo ym. 2008, 158-159.)

Tapahtuman tekniikan täytyy olla riittävä ja tulee ottaa huomioon, minkälaista tekniikkaa esimerkiksi esiintyjät tarvitsevat. Tilassa täytyy olla myös tarpeeksi sähkövirtaa, jotta lavasteet ja muu tekniikka saadaan kuntoon. Vaikka tekniikka pettäisikin kesken tapahtuman, vierailta täytyy olla tunne, että homma hoituu ja tapahtuma jatkuu pienistä ongelmista huolimatta. (Vallo ym. 2008, 159-160.)

Vieraiden tulee löytää helposti tapahtumapaikkaan. Tämän helpottamiseksi on hyvä pystyttää kylttejä ja laittaa esimerkiksi pääovien viereen palamaan ulkotulet, ilmapalloja tai muuta rekvisiittaa, joka sopii teemaan. Henkilökunnan pitää olla iloisesti vastaanottamassa vieraita. (Vallo ym. 2008, 162-163.)

Istumajärjestys ja paikkakortit voivat olla hyvä valinta illallisilla, päivällisillä ja lounailla. Näin asiakkaille tulee myös tunne, että heidät on huomioitu hyvin ja he ovat tervetulleita. Paikkakortteja käytetään silloin, kun illallisella, päivällisellä tai lounaalla on suunniteltu istumajärjestys. Paikkakortin tulee olla teeman mukainen ja siihen merkitään vieraan nimi. Illallisille pitää muistaa myös menukortit. (Vallo ym. 2008, 165-166.)

3.4 Tapahtuman jälkimarkkinointi

Jälkimarkkinointivaiheeseen kuuluu eri osia tapahtumasta riippuen ja se kuuluisi hoitaa kahden viikon sisällä tapahtuman päätyttyä. Osallistujia kiitetään jälkikäteen toimittamalla heille materiaalia, joka voi olla esimerkiksi kiitoskortti. Tapahtumasta kerätään palautetta ja työstetään se, jotta voitaisiin kehittyä tapahtuman järjestämisessä ja tehdä ensi kerralla ne asiat paremmin, jotka eivät palautteiden mukaan onnistuneet eli tehdään myös yhteenveto tapahtumasta. Tapahtumaa voidaan

hyödyntää sillä, että hoidetaan yhteydenottopyyntöjä. Lopuksi myös kiitetään kaikkia, jotka osallistuivat tapahtuman toteutukseen. (Vallo ym. 2008, 168-169.)

3.5 Ruokapalvelun kehittämisen teorianmallit

Seuraavissa luvuissa tarkastellaan ruokapalvelutapahtuman kehittämiseen tarkoitettuja teorioita. Five Aspects Meal Model-malli käsittelee ruokapalvelun kehittämistä viidestä tärkeästä eri näkökulmasta, joita ovat: tila, kohtaaminen, tuote, johtaminen ja tunnelma. Palvelumuotoilusta käsitellään palvelupolkua, jonka avulla pystytään kuvaamaan asiakkaan aikajana ruokapalvelutapahtumassa.

3.5.1 Five Aspects Meal Model-malli

Five Aspects Meal Model-malli eli FAMM-malli on tehty kehityksen välineeksi ateriapalveluille ravintoloissa. Ennen kuin ateria nautitaan, sen valmistaminen, suunnittelu sekä tarjoilu tarvitsee pidempää pohtimista ja monia eri asioita täytyy ottaa huomioon. (Gustafsson ym. 2006, 84.)

Idea tästä mallista on tullut Michelin Guide –oppaasta, jossa on hotellien ja ravintoloiden arvioita. FAMM-mallin ovat kehitelleet Restaurant and Culinary Arts –koulutusohjelman tutkijat. Tämän mallin lähtökohtana on kuvata ravintolakäynti elämyksen ja kokemuksen näkökulmasta. Mallissa on viisi eri osa-aluetta ja nämä ovat: tila, kohtaaminen, tuote, johtamisen hallintajärjestelmä ja tunnelma. (Gustafsson ym. 2006, 86.)

Ruokailu tapahtuu aina tilassa. Ravintoloiden lisäksi ruokailua tapahtuu myös esimerkiksi koulussa, hotellissa, sairaalassa, kotona tai ulkona. Tilan sisustuksen perustana tulisi olla tietoa tyylin historiasta, arkkitehtuurista, tekstiileistä, muotoilusta ja taiteesta. Tila ja sisustus tarkoittavat rakennettua ympäristöä, jossa ruoka tarjoillaan ja asiakkaat ovat vuorovaikutuksessa muihin. Ravintolan ruokien pitää olla myös ravintolan tyylin mukaisia, koska ne vaikuttavat myös ravintolan sisustukseen. (Gustafsson ym. 2006, 86.)

Ruokailuun vaikuttavia tekijöitä on myös valaistus, tekstuurit, äänet ja värit. Tilan sisustus vaikuttaa ateriointikokemukseen ja ruoan makuun. Kun sama ruoka vaihdetaan eri ympäristöön, sen maku ja elämyskokemus siitä muuttuu. Ravintolan esimiehen pitäisi miettiä suunnittelussa tilan osalta esimerkiksi ravintolan tyyliä, asiakkaiden toiveita, ruokailusalin näyttävyyttä sekä sopivuutta tyylin kanssa ja ravintolan tilan tekstiilejä, värejä, valoja, ääniä sekä välineitä. (Gustafsson ym. 2006, 86-87.)

Ravintolassa kohtaaminen tarkoittaa kohtaamista asiakkaan ja henkilökunnan välillä, mutta se kattaa myös kohtaamiset asiakkaiden välillä sekä kohtaamiset henkilökunnan välillä. Asiakkaiden kohtaamisessa pystytään näkemään palvelun laatu, kuinka asiakkaita kohdellaan. Kohtaamisen tärkeyden ymmärtämiseen tarvitaan tietoa muun muassa sosiaalisesta kanssakäymisestä sekä etikettisäännöistä. (Gustafsson ym. 2006, 87.)

Ravintolan ja asiakkaan välillä tärkein kontakti on palveluhenkilökunta. Tarjoilijoiden suorituskyky vaikuttaa kaikista eniten siihen, kuinka asiakkaat nauttivat olostansa. Tarjoilijan ja asiakkaan välillä vallitsee eriarvoisuus, jonka takia tilanne voidaan joskus kokea hankalana. Tarjoilija voi olla ylimielinen, koska hänellä on enemmän tietoa tarjoiltavista tuotteista ja tämä voi pilata ruokailukokemuksen. Toisaalta taas ravintolassa asiakkaat voivat teeskennellä olevansa ketä tahansa esimerkiksi rikkaita ja menestyviä, mutta tarjoilijan pitäisi olla valmistautunut tällaisiin tilanteisiin ja pystyttävä käsittelemään niitä. (Gustafsson ym. 2006, 87.)

Tarjoilijan ollessa avulias ja ymmärtäväinen, ravintola voi ansaita tällä hyvän maineen. Asiakkaat ovat valmiita jopa maksamaan enemmän, jos he saavat parempaa palvelua, koska se on olennainen osa ruokailukokemusta. Huono palvelu ravintolassa voi johtaa pahimmassa tapauksessa myös siihen, että asiakkaat eivät halua tulla enää kyseiseen ravintolaan. Asiakkaiden tarpeiden täyttämiseksi ravintolan esimiehen tulisi miettiä henkilökunnan ammattitaitoa, tarvitaanko lisäkoulutusta sekä kuka henkilökunnasta tekee mitä ja milloin. (Gustafsson ym. 2006, 87.)

Tarjoiltavat ruoat ja juomat sekä niiden yhdistelmät ovat ravintolan tuote. Kokit tarvitsevat ruoanlaiton teoreettista ja kemiallista tietoa aterian teossa. Täydellisen tuotteen prosessissa tarvitaan myös ammattitaitoa, tiedettä, esteettisiä ja eettisiä

taitoja. Aterian suunnittelussa tärkeää on sen visuaalinen vaikutus, mutta sitäkin tärkeämpää on sen maku. Tuotteiden suunnittelussa pitää ottaa huomioon myös esimerkiksi raaka-aineet ja niiden vaihtelevuus sekä tasapaino, ravitseminen, koostumus ja värit. Tarjoilijoiden pitää osata suositella sopivia juomia asiakkaalle ruokien kanssa ja näin voidaan täyttää asiakkaiden toiveet ruokien ja juomien yhdistelmissä. (Gustafsson ym. 2006, 88-89.)

Hyvän menun suunnittelussa kokin tulee miettiä minkälaiset ateriat sopivat menuun, ottaen huomioon ravintolan teeman, minkälaisia ovat ravintolan asiakkaat, onko ateria vastiketta rahoille, millaiset keittiövälineet ja koneet ovat, minkälainen henkilökunta on ja mitä tietoa heillä on. Tulee miettiä myös millainen menun tulisi olla, onko se esimerkiksi lounas- vai illallismenu. (Gustafsson ym. 2006, 88.)

Johdon hallintajärjestelmiin kuuluu hallinnollinen laatu, kuten taloudelliset sekä oikeudelliset näkökohdat ja johtajuus. Erilaisia sääntöjä on olemassa koskien ruoan käsittelyä, viinien ja väkevien alkoholien käsittelyä, henkilöstön työskentelyä ja hallinnon sekä talouden sääntöjä yhtiön johdolle. Muita näkökohtia ovat keittiön logistiikka, ruokasali tai hotelli. Johdon hallintajärjestelmässä on erilaisia sääntöjä erilaisille paikoille, jotka liittyvät ruokailuun, kuten ruokalat, ravintolan keittiöt, ruokailutilat ja hotellit. (Gustafsson ym. 2006, 89.)

Johtamiseen tarvitaan omaa koulutusta, koska se vaatii tietoa liiketaloudesta, markkinoinnista, työlainsäädännöstä, työn organisoinnista, työympäristöstä, tilastoista, johtamisesta sekä käytännön tuntemusta. Johdon hallintajärjestelmät toimivat ”kulissien takana”. Jos hallintajärjestelmissä jokin osa-alue ei toimi, se näkyy asiakkaalle ravintolakokemuksessa esimerkiksi siten, että tarjoilu on epäonnistunut tai tuote ei ollut odotusten mukainen. (Gustafsson ym. 2006, 89.)

Tunnelma tarkoittaa sitä, että asiakkaat viihtyvät ravintolassa ja tuntevat olonsa rennoksi. Tunnelma kattaa kaikki muut osa-alueet eli tila, kohtaaminen, tuote ja johdon hallintajärjestelmät eli koko ruokailukokemusta voisi kutsua tunnelmaksi. Lopullisessa ateriakokemuksessa käytetään kaikki aisteja eli näköä, kuuloa, hajua, makua ja tuntoa. Aistien pitää olla tasapainossa, jotta ateriakokemus mielletään hyväksi. Musiikki tuo ravintolaan tunnelmaa, jos se vain on valittu oikein ravintolan

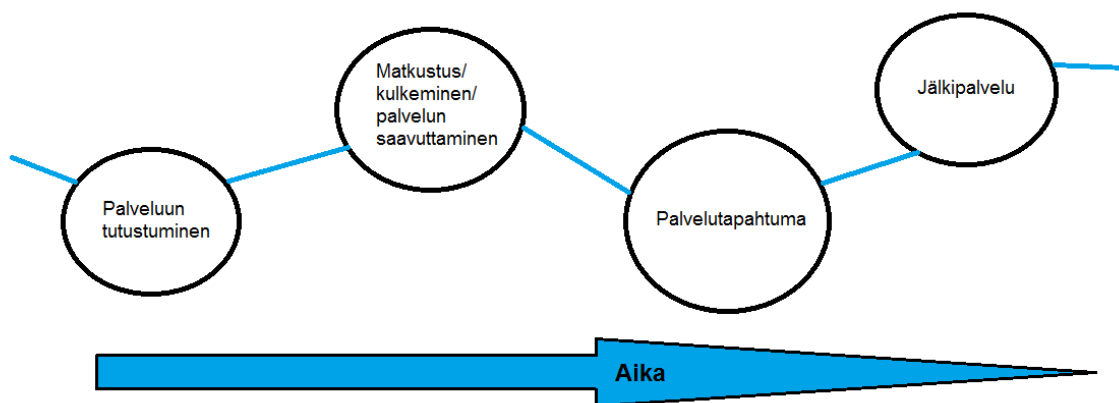
tyyliin sopivaksi. Tunnelmalla voidaan myös houkuttaa asiakkaita ravintolaan. (Gustafsson ym. 2006, 89-90.)

Tietynlaisen kehyksen tunnelmalle muodostavat vuorovaikutus, sisustus, ruokailu ja asiakaspalvelu. Kun luodaan houkuttelevaa ilmapiiriä ravintolaan on hyvä muistaa vaikuttaa kokonaisuuteen, joka on riippuvainen muista näkökulmista eli tilaan, tuoteseen ja kohtaamiseen. Merkittävintä on luoda houkutteleva tunnelma ruokailuun ja ravintolaan. (Gustafsson ym. 2006, 90.)

3.5.2 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on avuksi organisaatioille, jotta he pystyvät kehittämään heidän palveluitansa sekä keksimään uusia ja huomaamaan heidän strategiset mahdollisuutensa liiketoiminnassa. Palvelumuotoilussa yhdistyy siis muotoilun toimintatavat palveluiden kehityksessä ja perinteisen palvelun kehityksen toimintatavat. (Tuulaniemi 2011.)

Palvelupolku on aikajana, josta pystytään näkemään, kuinka asiakkaan kulku ja kokemukset menevät koko palvelun aikana. Palvelupolku pystytään jakamaan osiin palvelutuokioilla ja ne sisältävät useita palvelun kontaktpisteitä. Palvelupolku jaetaan palvelutuokioihin ja palvelutuokiot taas jaetaan kontaktpisteisiin. Yksi palvelutuokio voi olla esimerkiksi itse palvelutapahtuma. Se voi sisältää useita kontaktpisteitä, joita voivat olla esimerkiksi ruokien ja juomien tarjoilu sekä menun esittely. Näin saadaan kuvattua koko palvelukokonaisuus. (Tuulaniemi 2011, 38.)



Kuvio 1. Palvelutuokiot palvelupolulla (Tuulaniemi 2011, 38).

Palvelupolku voidaan tehdä myös asiakkaan arvon näkökulmasta, jolloin sen osia ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esipalvelu tarkoittaa sitä, kun asiakas on ennen tapahtumaa yhteydessä esimerkiksi internetin välityksellä. Ydinpalvelussa luodaan asiakkaan arvo ja jälkipalvelu tarkoittaa vaihetta ydinpalvelun jälkeen, kun asiakas on yhteydessä palvelun tuottajaan esimerkiksi asiakaspalautteet. (Tuulaniemi 2011, 38.)

Asiakas on palveluun yhteydessä useiden kontaktipisteiden avulla, joita palvelutuokiot sisältävät. Kontaktipisteiksi luetellaan ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Kontaktipisteissä palveluntarjoajan on tarkoitus tuottaa asiakkaalle aistiärsyksiä ja näitä voivat olla esimerkiksi äänet, maut, valot, värit, tuoksut ja erilaiset materiaalit. Näin saadaan tehtyä monenlaisia tunnelmia. (Tuulaniemi 2011, 38.)

Ihmiskontaktipisteitä ovat luonnollisesti asiakas ja palvelun asiakaspalvelija. Palveluympäristöllä ja palvelun toimintatavoilla pyritään vaikuttamaan siihen, että asiakas pysyy hänelle tarkoitetulla alueella, eikä lähde eksyksissä menemään esimerkiksi ravintolan keittiöön tai varastoon. Ennakointi on siksi kontaktipisteissä tärkeää ja asiakkaan palvelupolku tulisi olla suunniteltuna jo ennen palvelutilannetta. Palvelulle tulee valita sopiva ympäristö ja se voi olla fyysinen tila tai virtuaalinen ympäristö. Palveluissa käytetään myös monia erilaisia esineitä, mitä tarvitaan palvelun kuluttamiseen esimerkiksi ravintolan ruokailuvälineet. Palveluhenkilökunnal-

la on erikseen perehdytetyt toimintamallit eli käyttäytymismallit. (Tuulaniemi 2011, 38-39.)

4 ELÄMYS RUOKATAPAHTUMASSA

Luvussa kerrotaan yleisesti elämyksestä, mitä se tarkoittaa, kuinka sen erottaa pelkästä kokemuksesta ja minkälainen kokemus se on. Siinä tarkastellaan myös elämysmalleja, jotka ovat merkittäviä elämystapahtuman suunnittelun näkökulmasta. Näitä elämysmalleja ovat Tarssasen ja Kyläsen elämyskolmiomalli sekä Pinen ja Gilmoren elämysmalli.

Elämys tarkoittaa voimakasta tuntemusta, joka on seurausta kokemuksesta tai tapahtumasta. Vaikka elämys on aina kokemus, kokemus ei silti aina johda elämykseen. Elämys on jokaisella yksilöllä eritasoinen, toisella se voi olla voimakkaampi kuin toisella. Elämys on aina myönteinen tunne, joka on tunnepohjaisesti rakentunut. (Pitkäkoski 2007, 16.) Elämys on paljon voimakkaampi tuntemus, kuin se, joka jää hyvästä palvelusta tai miellyttävästä kokemuksesta. Elämys tarkoittaa ikimuistoista kokemusta. (García-Rosell ym. 2010.)

Elämys on kokemus, joka on moniaistinen, myönteinen, kokonaisvaltainen, yksilöllinen ja muistijäljen jättävä. Ihmiset monesti mieltävät elämykseen myös itsensä ylittämisen eli koetaan tai tehdään jotain ainutlaatuista, mitä ei normaalisti omassa arjessaan koe. Elämys parhaimmillaan koettuna voi edistää henkilökohtaista kehittymistä. (Tarssanen 2005, 4.)

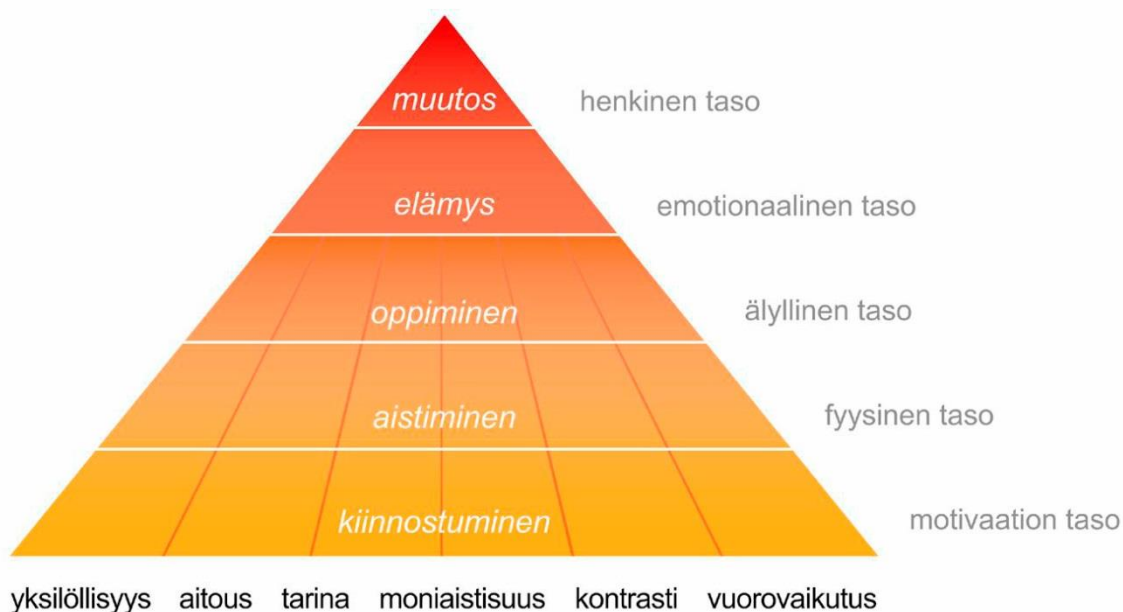
Elämyskokemuksen voi tuotteistaa. Tällaisessa kokemuksessa suunnitellaan sisältö asiakaslähtöisesti ja otetaan huomioon asiakkaan tarpeet. Kokemuksen sisällön suunnittelussa tulee keskittyä siihen, kuinka ja miten asiakkaalle saadaan tuotettua elämys. (García-Rosell ym. 2010.)

Elämyksessä keskeisiä asioita ovat tietoisuus, emootio sekä kokeminen ja näitä kaikkia tarvitaan myös elämyksen syntyyn. Näillä kolmella osa-alueella pystytään kuvailemaan ja selittämään elämyskokemusta. Tietoisuus tarkoittaa sitä, että ollaan itsetietoisia. Emootioiden täytyy olla positiivisia, että elämyksen kokeminen on mahdollista. Kokemisen taas täytyy olla aktiivista, koska juuri kokemuksen laatu ratkaisee elämyksen synnyn. Kun nämä kaikki osa-alueet tukevat toisiaan ja toimivat yhdessä, saavutetaan elämys. (Pitkäkoski 2007, 34.)

Seuraavassa kappaleessa käsitellään Tarssasen ja Kyläsen elämyskolmiomallia. Elämyskolmiomallia käsitellään siitä näkökulmasta, mitä kaikkia elementtejä tarvitaan elämyksen tuottamiseen asiakkaalle. Siinä käsitellään myös elämyksen tuntemisen tasoja.

4.1 Tarssasen ja Kyläsen elämyskolmiomalli

Elämyskolmiomallista käy ilmi, mikä erottaa elämyksen ja kokemuksen, mitä elementtejä tarvitaan elämykseen ja millainen on elämystuote. Tarssanen ja Kylänen Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksesta ovat suunnitelleet ja kehittäneet tämän mallin. Mallia voidaan käyttää esimerkiksi matkailu-, viihde- ja kulttuurialalla ja sillä pystytään ymmärtämään näiden alojen tuotteiden elämyksellisyyttä. Mallilla kuvataan täydellistä tuotetta ja sillä pystytään helposti näkemään tuotteen puutteet sekä kehittämään tuotetta elämyksellisemmäksi. (Tarssanen 2009, 11.)



Kuvio 2. Elämyskolmio
(Tarssanen 2009, 11).

Kuvio 1. on elämyskolmion malli, jossa käydään läpi kaikki elämyksen elementit: yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus. Nämä kaikki elementit vaikuttavat asiakkaan kokemukseen sekä edellyttävät elämyksen syntyä. Tätä ei kuitenkaan voida luvata asiakkaalle, vaikka tuotteesta kaikki elämyksen

elementit löytyisikin. Näillä elementeillä tuotteella on parhaat mahdollisuudet ylittää elämyksen tasolle. (Tarssanen 2005, 9.)

Elämyksen elementteihin kuuluu yksilöllisyys. Ihmiset haluavat elämispalveluista yksilöllisyyttä, joka tarkoittaa sitä, että heille tulee tunne siitä, että tapahtuma on harvinainen ja tällaista samanlaista tapahtumaa ei löydy helposti muualta. Yksilöllisyydessä keskitytään myös siihen, että otetaan asiakkaiden toiveet huomioon ja ollaan joustavia niiden suhteen. (Tarssanen 2005, 9.)

Elämyksen kokemiseen kuuluu aitous. Esimerkiksi olemassa olevat kulttuurit ja eri maiden tavat elää kuvaavat hyvin yksinkertaisimmillaan aitoutta. Tapahtumasta halutaan tehdä niin uskottava ja aidon tuntuinen, että asiakkaat uskovat siihen. Tapahtuman aitouden määrittelee asiakas, koska hän on se, joka tuntee sen aidoksi ja uskoo siihen tai sitten ei. (Tarssanen 2005, 9.)

Kokemuksen aitouteen liittyy vahvasti myös tarina. Aito ja uskottava tarina on suunniteltu hyvin sekä siinä on käytetty faktaa ja fiktiota. Tarinan täytyy olla myös kohdennettu vieraille. Mukaansa tempaava tarina saa asiakkaat mukaansa osaksi kokemusta ja vaikuttaa heihin tunnetasolla. (Tarssanen 2005, 10.)

Elämys syntyy myös palvelun moniaistisuudesta. Siinä on käytetty paljon erilaisia elementtejä, jotka voidaan aistia kaikilla aisteilla. Aistein pitäisi olla kuitenkin tasapainossa ja niiden pitää olla teeman mukaisia sekä vahvistaa sitä. (Tarssanen 2005, 11.)

Kontrastia tapahtumaan saadaan sillä, että tehdään siitä erilainen ja eksoottinen, millaista vieraat eivät ole ennen kokeneet. Tässä pitää ottaa huomioon esimerkiksi, mikä on vieraiden kulttuuri ja kansalaisuus, koska toisessa kulttuurissa jokin asia on aivan tavallista, kuin toisessa taas todella eksoottista. (Tarssanen 2005, 11.)

Elämys elementtinä vuorovaikutus on tärkeä, koska sillä saadaan rakennettua yhteisöllisyyden tunne. Vuorovaikutusta voi olla oppaan kanssa tai toisten matkalaisien kesken. Vuorovaikutus vaikuttaa myös paljon yksilöllisyyden luomiseen, koska erityisen tärkeää on esimerkiksi matkalla oppaan ja turistin välinen kommunikointi. (Tarssanen 2005, 11-12.)

Kuvion 1. vertikaalisella akselilla voidaan nähdä, kuinka asiakkaan kokemus rakentuu elämyksellisesti. Elämyskolmiossa alimpana on kuvattu motivaation taso ja tällä tarkoitetaan, kuinka asiakkaan huomio kiinnitetään. Tässä vaiheessa luodaan asiakkaalle odotuksia ja motivoidaan hänet haluamaan osallistua tuotteeseen. Jo näin varhaisessa vaiheessa monien elämyskriteerien tulisi täytyä tuotetta kohtaan. (Tarssanen 2005, 12.)

Tästä seuraavana on kuvattu fyysinen taso. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakas kokee aistiensa avulla ympäristöä. Fyysisellä tasolla tuote pitäisi kokea turvalliseksi ja mukavaksi. Älyllinen taso tulee kolmantena ja tällä tasolla oltaessa tulee päätös, ollaanko tuotteeseen tyytyväisiä. Älyllisellä tasolla tuote antaa asiakkaille mahdollisuuden kokea jotakin, esimerkiksi oppia jotain uutta ja saada uutta tietoa. (Tarssanen 2005, 12-13.)

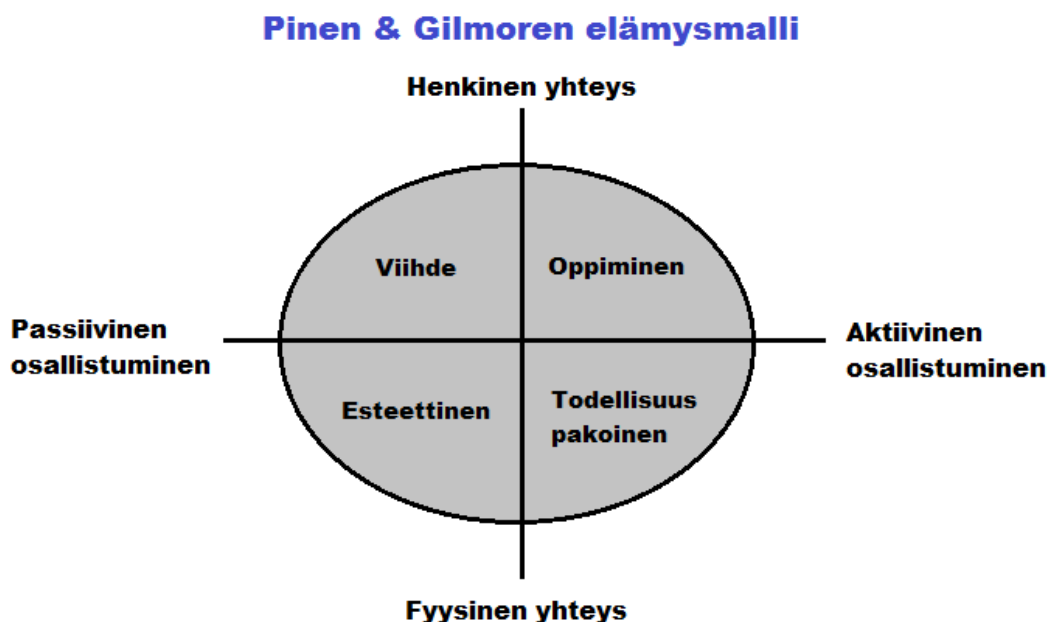
Elämyksen saavuttaminen varsinaisesti tapahtuu elämyskolmion neljännellä tasolla, joka on emotionaalinen taso. Jos tätä aiemmat tasot ovat olleet onnistuneita, niin tällä tasolla asiakas mahdollisesti kokee muun muassa iloa ja riemua, oppimisen iloa, liikutusta sekä voitonriemua. Ylimpänä elämyskolmiomallissa on henkinen taso. Emotionaalisen tason elämyksestä seurauksena voi olla se, että asiakas kokee henkilökohtaisen kehittymisen. Hän myös tuntee itsensä muuttuneen ja omaksuneen uusia oppeja ja asioita. (Tarssanen 2005, 13-14.)

Seuraavassa kappaleessa käsitellään Pinen & Gilmoren elämysmallia. Elämysmallin käsittelyn näkökulmana on se, että kuinka passiivinen tai aktiivinen osallistuminen vaikuttaa elämyksen kokemiseen ja kuinka henkinen tai fyysinen yhteys tähän vaikuttaa. Siinä otetaan huomioon myös edellä mainittujen määrittelemät elämyksen maailmat, joita ovat viihde, oppiminen, esteettinen ja todellisuuspakoinen.

4.2 Pinen & Gilmoren elämysmalli

Pinen & Gilmoren (1999, 30) elämysmallia voidaan käyttää liiketoiminnan suunnitteluun, yritysten palveluihin ja tuotteisiin. Elämysmallin mukaan henkilö voi osallistua kokemukseen aktiivisesti tai passiivisesti. Kun henkilö osallistuu passiivisesti,

hän ei vaikuta suoritukseen tai tapahtumaan millään tavalla. Hän vain kokee kai-
ken tarkkailijana tai kuuntelijana, kuten esimerkiksi henkilö, joka katselee ja kuun-
telee orkesterin soittoa. Aktiivisessa osallistumisessa taas henkilö itse vaikuttaa
suoritukseen sekä tapahtumaan ja tästä hän tuottaa itselleen kokemuksen. Tähän
voidaan luokitella esimerkiksi hiihtäjät, jotka itse aktiivisesti luovat omia kokemuk-
sia ja vaikuttavat suoritukseen. Ihmiset jotka katsovat esimerkiksi jalkapallokisoja,
eivät ole myöskään täysin passiivisia, koska vain olemalla paikalla he edistävät
muiden kokemusta visuaalisuuden ja kuulon näkökulmasta, joten he myös vaikut-
tavat tapahtuman suoritukseen.



Kuvio 3. Pinen & Gilmoren elämysmalli
(Pine ym. 1999, 30).

Elämysmallissa kuvataan myös, kuinka kokemuksen ympäristö ja etäisyydet vai-
kuttavat henkilöön. Henkilö voi olla kokemuksessa henkisessä tai fyysisessä yh-
teydessä. Henkisessä yhteydessä henkilö ei ole paikanpäällä esimerkiksi jääkiek-
ko-ottelussa vaan katsoo sitä kotona televisiosta. Fyysisessä yhteydessä henkilö
taas on jääkiekko-ottelussa paikan päällä katsomossa. Kokemus on henkilölle sitä
voimakkaampi, mitä lähempänä hän kokee tapahtuman. (Pine ym. 1999, 31.)

Nämä mittasuhteet määrittelevät myös neljä elämyksen maailmaa: viihde, oppimi-
nen, esteettinen ja todellisuuspakoinen. Elämyksen kokemiseen ei tarvita näitä

kaikkia osa-alueita, mutta niitä kaikki voidaan halutessa käyttää elämyksen tuottamisessa. (Pine ym. 1999, 31.)

Viihteellisessä kokemuksessa henkilö esimerkiksi kuuntelee musiikkia tai lukee eli hän osallistuu passiivisesti henkiselällä yhteydellä. Viihde tarkoittaa tässä tapauksessa sitä, mitä henkilö itse pitää viihteellisenä ja mitä hän kokee aistien välityksellä. (Pine ym. 1999, 31.)

Opettavaisessa kokemuksessa esimerkiksi luennolla henkilö osallistuu passiivisesti tai myös aktiivisesti sekä hän on henkiselässä yhteydessä kokemukseen. Aktiivisessa osallistumisessa opetettavan asian täytyy tällöin kytkeä mieli aktiivisuuteen. Jos henkilöllä ei ole halua oppia, hän osallistuu vain passiivisesti. (Pine ym. 1999, 32.)

Henkilön kokiessa todellisuuspakoisen kokemuksen täytyy olla vahvasti fyysisessä yhteydessä kokemukseen ja osallistua aktiivisesti. Tällaisia ympäristöjä ovat esimerkiksi teemapuistot, kasinot ja Internet. Henkilöstä tulee todellisuuspakoisessa kokemuksessa kuin näyttelijä, ja hän voi vaikuttaa tapahtumaan sekä sen suoritukseen. (Pine ym. 1999, 33.)

Esteettisessä kokemuksessa ollaan fyysisessä yhteydessä kokemukseen ja osallistutaan passiivisesti. Ympäristöön uppoudutaan, mutta ei vaikuteta tapahtumaan tai suoritukseen, ollaan sivustaseuraajia. He, jotka nauttivat esteettisestä kokemuksesta, haluavat myös viettää aikaansa siellä. Esteettinen kokemus voi olla esimerkiksi käynti taidegalleriassa tai museossa. (Pine ym. 1999, 33.)

5 KENIALAISEN ILLAN SUUNNITELMA

5.1 Toimeksiantaja

Toimeksiantajana toimii Seinäjoen ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijoiden opetusravintola Prikka. Se sijaitsee Framin kampustalolla Frami E:ssä. Prikka on aloittanut toimintansa syksyllä 2013 ja se on tehty todella nykyaikaiseksi. Ravintolan asiakkaiksi ovat kaikki kiinnostuneet tervetulleita. Prikassa toiminta pyörii restonomien opetussuunnitelman mukaan ja he toteuttavat Prikassa lounaita ja illallisia. Lounasmenussa on kolme pääruokavaihtoehtoa sisältäen myös alku- ja jälkiruoan. Illallisilla panostetaan teemoihin ja vuoden aikoihin sekä elämyksellisyyteen. Prikka panostaa myös ekologisuuuteen ja tehokkuuteen. Prikan salissa on 60 asiakaspaikkaa. (Vainionpää.)





5.2 Kenialaisen illan suunnittelun vaiheet

Kenialaista iltaa lähdettiin suunnittelemaan Keniassa vietetyn kolmen kuukauden työharjoittelujakson innoittamana. Suunnitteluvaiheessa käytetään tapahtuman järjestämisen teoriaa. Tapahtuman suunnitteluvaiheessa pitäisi miettiä tapahtuman tavoitetta, kohderyhmää, tapahtumalajia, lähtökohtia sekä sisältöä ja ohjelmaa.

Kenialaisen illan **tavoite** on suunnitella opetusravintola Prikkaan palvelutuote, jota opiskelijat voisivat toteuttaa silloin tällöin piristykseksi asiakkaille. Tapahtuman tulee olla elämyksellinen, viihdyttävä ja täyttää odotukset teeman osalta. Tavoitteena on saada tyytyväisiä asiakkaita, joille jää tapahtuma mieleen. Tapahtuman tavoitteena on innoittaa elämyksellisyyteen ja kertoa Kenian kulttuurista.

Tapahtuman **kohderyhmänä** ovat henkilöt, jotka ovat kiinnostuneet eri maiden kulttuureista, ovat hieman seikkailumielisiä. Tapahtuma on tarkoitettu myös heille, jotka haluavat kokea jotain uutta ja eksoottista sekä arjesta poikkeavaa. Tapahtuma on suunnattu kaiken ikäisille aikuisille, miehille ja naisille. Tapahtumaan voi

osallistua niin vanhat kuin uudet Prikan asiakkaat. Kenialaiseen iltaan voi osallistua yksin, avecin kanssa tai useammankin henkilön kanssa.

Tapahtumalajina kenialaisessa illassa on itserakennettu tapahtuma, koska se on opinnäytetyönä suunniteltu. Se on viihdetapahtuman ja asiatapahtuman yhdistelmä sisällön mukaan luokiteltuna, koska tapahtuman tulee viihdyttää asiakkaita, mutta samalla se antaa uutta tietoa ja opettaa.

Tapahtuman **lähtökohtana** on, että kenialainen ilta järjestetään opetusravintola Prikassa. Tapahtuman voi toteuttaa Prikan illallisella, silloin kun oppilailla on siellä toimintaa opetussuunnitelman mukaan. Tapahtumaa vietetään yhden illan ajan ja sen kesto on kello 18.40-22.15. Tapahtumassa on teema, joten somistus, kattaus ja tarjoilu on suunniteltu sen mukaan.

Kenialaisen illan **sisältö ja ohjelma** on suunniteltu kenialaisen teeman ja elämyksellisyyden mukaan. Teemaa ilmennetään somistusten, kattausten, ruoan, juomien ja henkilökunnan asusteiden avulla. Ohjelmana toimii hovimestarin juonto, äänet, musiikkiesitys ja tietovisa.

5.3 Kenialainen ilta kokonaisuudessaan

Kenialaisen illan suunnitteluprosessi alkoi teoriataustaan tutustumisella ja toimintasuunnitelman tekemisellä. Teoriataustan kirjoittaminen alkoi ja liitetiedostojen työstäminen. Näihin kuulu esimerkiksi reseptiikan suunnittelu, reseptiikan kokeilu ja annosten kuvaaminen sekä salin koristeiden ja kattauksien suunnittelu, kokeilu ja kuvaaminen. Myös jokaiselle vieraalle henkilökohtaiseksi tarkoitettu menukortti piti suunnitella. Lisäksi liitteisiin suunniteltiin tapahtuman käsikirjoitus, Kenialaisen illan palvelupolku ja palvelutuokiot sekä Kenialaisen illan kontaktipisteiden tuomat asiakkaiden edut ja tavoitellut kokemusvaikutukset. Näiden pohjalta raportin kehittämisosuutta on suunniteltu ja kirjoitettu.

Kenialaisen illan kulku ja tapahtumat menevät niin kuin palvelupolussa on kerrottu. (Liite 6.) Asiakkaat saapuvat paikalle, jolloin tarjoilijat toivottavat heidät tervetulleeksi, sekä ojentavat alkumaljat. Tämän jälkeen heidät ohjataan heti omiin pöytiinsä. Kun kaikki ovat paikalla, hovimestari aloittaa toivottamalla vielä asiakkaat

tervetulleiksi tapahtumaan ja pitää pienen puheen. Seuraavaksi tarjoilijat menevät pöytiin ja kertovat asiakkaille menun sisällöstä sekä illan ohjelmasta. He ottavat myös juomatilaukset vastaan ja tarjoilevat ne pöytiin.

Tämän jälkeen asiakkaat saavat nauttia ensimmäisestä ohjelmaosuudesta. Kun ohjelmaisuus on ohi, alkaa alkuruokien ja mahdollisten juomien tarjoilu. Asiakkaiden syötyä alkuruoat, tarjoillaan pääruoka ja mahdolliset juomat. Kun pääruoat on syöty alkaa toinen ohjelmanumero. Ohjelmaosuuden loputtua on aika tarjoilla jälkiruoat sekä mahdolliset juomat. Tämän jälkeen koko henkilökunta esittäytyy asiakkaille ja kiittää heitä osallistumisesta. Hovimestari käy jakamassa kaikille läksiäislahjan, kiittää asiakkaita ja toivottaa heille hyvää kotimatkaa. Lopuksi asiakkaat käyvät maksamassa ja poistuvat.

Seuraavissa kappaleissa käsitellään tarkemmin FAMM-mallin avulla tapahtuman tilaa, kohtaamista, tuotetta, johtamista ja tunnelmaa. Näihin kaikkiin on pyritty sisällyttämään elämysteorioihin kuuluvia asioita, joilla elämys voidaan saavuttaa, kuten esimerkiksi Pinen ja Gilmoren sekä Tarssasen ja Kyläsen elämismallit neuvovat. Niihin on sisällytetty myös ruokapalvelutapahtuman suunnitteluun ja toteutukseen liittyviä asioita. Tapahtuma on suunniteltu Pinen ja Gilmoren elämismallin siitä näkökulmasta, jossa asiakas on fyysisessä yhteydessä tapahtumaan ja osallistuu aktiivisesti. Pyritään siis tarjoamaan todellisuuspakoista eli eskapistista elämykskokemusta. Asiakas on paikan päällä kokemassa ja vaikuttamassa tapahtumaan, joten fyysinen yhteys toteutuu. Tapahtumassa on ohjelmaa, joka aktivoi asiakkaita, kuten käsin syöminen, musiikkiesitys ja tietovisa. Näin asiakas vaikuttaa tapahtumaan ja tapahtuman suoritukseen. Suunnittelussa on myös yritetty ottaa huomioon Tarssasen ja Kyläsen elämyskolmiomallin kaikki elämyksen elementit.

5.4 Tila

Tilana toimii opetusravintola Prikan ruokailusali. Tilaan tulee neljän hengen pöytiä. Pöydät ovat laitettu kahteen riviin ja niitä on yhteensä kuusi. Ne ovat sijoitettu esiintymislavan eteen niin, että kaikilla on sinne hyvä näkyvyys. (Liite 9.) Rekvisiitana koko tilassa käytetään kenialaiseen tyyliin sopivia esineitä ja taidetta, kuten

esimerkiksi Afrikasta tuotuja puisia naamioita, erilaisia isoja kulhoja, ottimia, afrikkalaistyylisiä tauluja ja värikkäitä kankaita. (Liite 4.) Vaikka teoriataustan mukaan kerrotaan Kenian tyypillisistä kivisestä taiteesta ja taide-esineistä, niin oman kokemuksen mukaan Keniassa on paljon puusta veistettyä taidetta. Tilan sisäänkäynnissä merkinä on iso Kenian lippu. Tilaan tulisi laittaa paljon viherkasveja. Lattiat tulisi peittää tyypillisillä afrikkalaisilla matoilla ja mattoja tulisi olla ainakin sisääntulossa sekä jokaisen pöydän alla. Seinille ripustetaan julisteita kuvista, jotka edustavat Keniaa ja sen kulttuuria. Tällaisia kuvia voivat olla esimerkiksi kuvia erilaisista heimoista, safarilta, ruoista ja ihmisten arjesta. Seinälle voi myös heijastaa videoita näistä aiheista.

Ikkuneiden eteen laitetaan tummat verhot, joista ei pääse päivänvalo läpi. Salin valaistus säädetään himmeäksi ja näin saadaan myös pöytiin tulevista kynttilöistä valoa. Katosta ripustetaan myös roikkumaan tunnelmavaloksi pallon muotoiset koristevalot. Esiintymislavan koristeluun käytetään pallonmuotoisia koristevaloja, jotka ovat värilliset ja mahdollisina istuimina puisia jakkaroita.

Kattauksen pöytälinana on kenialainen kangas, jossa on valkoisen, ruskean ja kullan sävyjä. Ruokailuvälineitä ei laiteta kattaukseen, vaan ne ovat erikseen laitettuna puiseen astiaan. Kattaukseen laitetaan vesilasit ja kahvi-/teekupit. Servietit ovat paperisia, oranssin värisiä kultaisella vivahteella ja ne taitetaan pystyyn purjeeksi. Servietit asetetaan suoraan keskelle asiakasta vastapäätä lautasen paikalle. Katteeseen tulee pöydin molempiin päihin kultaiset pyöreän malliset kynttilät, joihin laitetaan tuli. Koristeeksi keskelle pöytää tulee pitkittäin tumman ruskean sävyisiä kiviä ja puinen naamaria esittävä afrikkalainen taideteos. (Liite 3.)



Katteeseen tulee myös menukortti, joka tulostetaan A4 kokoiselle paperille ja taiteetaan vihkon muotoon. Menukortin kannessa on Keniasta otettu kuva kirahveista, tekstien fontti on mustalla ja se on valittu afrikkalaiseen tyyliin. Menun taustaväriksi on valittu hamevä väri, joka menee hiukan vaaleanpunaisen ja ruskean sävyihin. Menussa on ruskeat koristekehukset. Ruokalajit erottelee toisistaan värillinen koristeviiva. Menukorttiin tulee kertomus Kenian ruokakulttuurista. (Liite 5.) Katteeseen laitetaan paikkakortit.

Tarssasen ja Kyläsen (2009, 11) elämyskolmiomallin mukaan tilassa on huomioitu monet elämyksen elementit. Vuorovaikutusta tilaan saadaan tekemällä neljän hengen pöydät, jolloin kaikkien pöydässä olijoiden on helpompi keskustella ja olla vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Vaikka joku olisi tullut tapahtumaan yksin, niin pienemmissä pöydissä on helpompi tutustua toisiinsa ja keskustella. Tilaan saadaan rekvisiitan avulla aitoutta ja kontrastisuutta, koska koriste-esineet, kankaat ja kuvat ovat aidosti kenialaisia ja ne tuovat tilaan eksoottisuutta sekä erilaisuutta, verrattuna siihen, mihin on yleensä totuttu. Rekvisiitalla saadaan tilaan myös yksilöllisyyttä, koska ne ovat harvinaisempaa rekvisiittaa ja sellaista koetaan harvemmin. Yksilöllisyyttä ja asiakkaiden huomioimista edustaa myös paikkakortit.

Valaistuksella saadaan tehtyä tilaan tunnelmaa. Kertomus ruokakulttuurista menussa tuo tarinallisuutta.

Tilasta on pyritty tekemään sellainen, että se olisi yksi kokonaisuuden osaluokista, jolla asiakkaalle annetaan mahdollisuudet saavuttaa emotionaalinen ja jopa henkinen taso Tarssasen ja Kyläsen (2009, 11) elämyskolmiomallin mukaan. Pyritään saavuttamaan motivoitunut ja tyytyväinen asiakas tilan osalta ja antaa jotain uutta tietoa. Tila on suunniteltu myös niin, että siellä asiakkaan olisi mukava ja turvallinen olla. Pyritään antamaan asiakkaalle positiivisia tunteita jo siitä vaiheesta lähtien, kun hän saapuu tilaan.

5.5 Kohtaaminen

Kohtaamisesta on kerrottu kuviolla Kenialaisen illan palvelupolussa ja palvelutuokioissa. (Liite 6.) Palvelupolku kertoo tapahtuman kokonaisuuden alkaen asiakkaan saapumisesta ja loppuen siihen kun asiakas poistuu. Palvelupolussa on kerrottu palvelutuokioilla, mitä tapahtumavaiheita tapahtumaan sisältyy ja missä järjestyksessä ne kulkevat. Kohtaamisesta on myös taulukossa, johon on listattu kaikki palvelutuokioiden kontaktipisteet ja kerrottu mikä etu niistä on asiakkaalle sekä millaista kokemusta niillä on asiakkaalle tavoiteltu. (Liite 7.) Tässä kappaleessa kerrotaan kohtaamisista, jotka kulkevat käsikädessä palvelupolun ja palvelutuokioiden kontaktipisteiden kanssa.

Ennen tapahtumaa asiakas on yhteydessä palvelun tuottajaan. Kenialaista iltaa mainostetaan Prikan nettisivuilla ja koulussa. Pöytävarauksen tehneille lähetetään tarkempi teeman mukainen kutsu. Tapahtumassa asiakas kohtaa henkilökuntaa ja toisia asiakkaita. Tapahtuman alkaessa ja asiakkaiden saapuessa ravintolaan he kohtaavat tarjoilijat sekä muut asiakkaat.

Tarjoilijat ovat vastaanotossa vastassa asiakkaita, toivottavat heidät tervetulleeksi swahilin kielellä ”karibu” eli ”tervetuloa.” Tämän jälkeen tarjoilijat tarjoilevat alkupaljat. Tällä on tavoiteltu asiakkaan yllättämistä, asiakkaan arvostusta ja luodaan asiakkaalle odotuksia. Näin asiakas tuntee olonsa tervetulleeksi tapahtumaan ja hän pääsee astumaan teemaan. Sen jälkeen asiakkaat ohjataan pöytänsä sitä mu-

kaa, kun he saapuvat ravintolaan ja salin näkymä avautuu heille. Tällä tavoiteltu kokemusvaikutus on esteettisen kokemuksen tuottaminen, arvostuksen tuottaminen asiakkaalle ja yksilöllisyyden tuntu. Näin asiakas tuntee, että hänestä pidetään huolta ja hänen arvostuksensa kohoaa. Hän pääsee astumaan myös syvemmin teemaan salin näkymän avauduttua. Pöytäkattaukset ja saliin luotu tunnelma lisää asiakkaiden arvostusta, antaa heille keskustelun aiheen ja viestittää myös tapahtuman laadusta kokonaisuudessaan. Se viestii kenialaisesta tyylistä.

Kun kaikki asiakkaat ovat paikalla, hovimestari toivottaa kaikki tervetulleeksi ja pitää pienen puheen. Puheessa hän kertoo lyhyesti kenialaisesta kulttuurista ja hän myös vihjailee, mitä tapahtumalta voi odottaa. Tällä tavoitellaan asiakkaan yllättämistä, asiakkaan arvostuksen kohentamista ja tunnelman rentoutumista. Asiakas tuntee taas olonsa tervetulleeksi ja huomioon otetuksi. Tarjoilijat käyvät pöytäkunnittain kertomassa menusta ja illan sisällöstä. Tarjoilijan henkilökohtaisella kertomisella tavoitellaan tunnelman rentoutumista ja jännityksestä vapautumista. Pyritään myös saamaan asiakkaille luottavainen olo tapahtuman suhteen. Näin asiakas tuntee itsensä yksilöllisemmäksi ja hän saa tietoa tapahtuman tulevasta, joka selkeyttää tapahtumaa ja sen kulkua.

Tapahtuman taustalla soivat koko ajan savannin äänet. Tällä on tavoiteltu asiakkaan teemaan uppoutumista ja tunnelman luomista. Tarjoilijat tarjoilevat juomat, ja sen jälkeen hovimestari juontaa ja ilmoittaa ensimmäisen ohjelmanumeron alkavan, joka on kenialainen musiikkiesitys. Ohjelmanumerolla on tavoiteltu yllättää ja ilostuttaa asiakasta. Se tuo tapahtumaan myös tunnelmaa, aktivoi asiakkaita, herättää tunteita ja tuo teeman näkyvyyttä paremmin esille. Asiakkaat saavat tästä keskustelun aiheen, se tuo heille viihtyvyyttä ja kohottaa heidän mieltään.

Esityksen loputtua hovimestari juontaa ja ilmoittaa alkuruoan ja juomien tarjoilusta. Hovimestarin juonnoilla ohjelmien ja aterioiden välillä tavoitellaan rentouttavaa ja yllättävää vaikutusta. Juonnon sisällöllä on tavoiteltu myös opettaa, aktivoita mieltä tarinallisuudella, lisää luottamusta tapahtumaa kohtaan ja kohottaa mielialaa. Näin asiakas saadaan viihtymään ja hän saa tietoa Keniasta. Se myös selkeyttää asiakkaalle tapahtuman kulkua. Hovimestari myös kehottaa syömään käsin, niin kuin Keniassa tehdään ja näyttää asiakkaille esimerkkiä. Käsin syönti tapahtuu oikella kädellä rohkeasti tarttuen ruokaan. Käsin syönnillä on tavoiteltu teeman

aitoutta ja näkyvyyttä. Sillä tavoitellaan asiakkaiden aktivoitumista, opettamista ja vuorovaikutuksen syntyä. Asiakkaan etu tästä on teeman tunnelmaan uppoutuminen ja se tuo myös tapahtumaan tarinallisuutta sekä viihtyvyyttä. Hovimestari myös näyttää, kuinka syömisen päätteeksi kädet putsataan. Kädet putsataan pieniin kosteisiin pyyhkeisiin, jotka tarjoilijat tuovat ruokailun päätteeksi asiakkaille.

Asiakkaiden syötyä alkuruoan hovimestari juontaa ja ilmoittaa pääruoan tarjoilusta. Illallisen ja juomien nauttimisella on tavoiteltu aktiivisuutta, opettavaisuutta ja ilahduttaa asiakkaita. Sillä tavoitellaan myös nautintoja, kuten makua, esteettisyyttä, tuoksua ja koostumusta. Sillä on tavoiteltu asiakkaiden rentouttamista, tuoda teeman näkyvyyttä ja kohottaa tunnelmaa. Illallisen nauttimisella asiakkaiden nälkä poistuu, he saavat uusia eksoottisia makunautintoja ja saavat keskustelun aiheita.

Kun pääruoat ovat syöty, alkaa hovimestarin juontama tietovisa Keniasta pöytäkunnittain. Asiakkaille jaetaan pöytäkunnittain tietovisan vastauslomakkeet. Hovimestari kysyy kysymyksiä yksi kysymys kerrallaan ja antaa joihinkin kysymyksiin kolme vastausvaihtoehtoa. Asiakkaille annetaan jokaisen kysymyksen kohdalla aikaa miettiä vastausta ja he merkitsevät vastauslomakkeisiin heidän valitsemansa vastauksen. Koska tapahtuma on pöytäkunnittain, näin saadaan jokaisen osalta helpommin vuorovaikutukseen osallistumista. Sillä tavoitellaan myös opettavaisuutta ja aktivoida asiakkaita. Sen myös odotetaan piristävän asiakkaiden mieltä. Asiakkaat oppivat tietoja Keniasta tietovisasta, se myös kohottaa heidän tunnelmaansa ja tarjoaa keskustelun aihetta. Asiakkaat saadaan myös viihtymään paremmin. Kun tietovisa on juonnettu, hovimestari ilmoittaa jälkiruoan tarjoilusta. Jälkiruoan jälkeen ilmoitetaan tietovisan voittajat ja palkitaan pienellä palkinnolla. Tämän jälkeen keittiö- ja salihenkilökunta esittäytyy ja kiittää vieraita. Tällä esittäytymisellä ja kiitoksilla on tavoiteltu yllättää asiakkaat sekä ilahduttaa heitä. Näin asiakkaat tuntevat itsensä arvostetuksi ja se tuo henkilökohtaisuutta tapahtumaan.

Hovimestari jakaa kaikille vieraille läksiäislahjan, kiittää heitä osallistumisesta ja toivottaa heille hyvää kotimatkaa. Läksiäislahjana on kuivattuja hedelmiä. Hän samalla myös kehottaa heitä maksamaan kassalle, kun he ovat valmiit. Näillä eleillä tavoitellaan asiakkaan ilahdumista, yllättämistä ja aktivoidaan heitä tapahtuman muistamisesta. Asiakas tuntee itsensä arvostetuksi ja huomioon otetuksi henkilö-

kohtaisesti. Heidän elämyskokemuksensa myös jatkuu ja syntyy tarinoita tapahtumasta. Lopuksi asiakkaat maksavat ja poistuvat tilaisuudesta.

Tarssasen ja Kyläsen (2009, 11) elämyskolmiomallin mukaisia elementtejä on huomattavissa kohtaamisissa. Kohtaamiset tarjoilijoiden ja hovimestarin kanssa tuovat vuorovaikutusta tapahtumaan esimerkiksi vastaanotossa, tarjoilutilanteissa ja hovimestarin hyvästelyssä. Ohjelmanumerot tuovat myös keskustelun aihetta ja vuorovaikutusta asiakkaiden kesken. Kohtaamiset tuovat tapahtumaan myös yksilöllisyyttä ja kontrastisuutta, kun asiakkaat huomioidaan todella henkilökohtaisesti. Ystävällisellä ja henkilökohtaisella palvelulla saadaan miellyttävä kokemus palvelusta. Hovimestarin juonnot tuovat tapahtumaan tarinaa. Tarssasen ja Kyläsen elämyskolmiomallin mukaista henkisen tason saavuttamista pyritään tuottamaan asiakkaalle kohtaamisten kautta.

5.6 Tuote

Kenialaisen illan tuote on ruoka, juoma sekä ohjelmanumerot. Ruokalajit ja reseptiikka ovat suunniteltu Kenian ruokakulttuurin mukaisesti. (Liite 1.) Reseptit on tehty 4-6 hengelle eli reseptit täytyy suurentaa sen mukaan, kuinka monta henkilöä tapahtumaan osallistuu. Niiden suunnitteluun on käytetty teoriataustaa sekä oma-kohtaista kokemusta. Oman kokemukseni mukaan ruoissa toistuu paljon samat mausteet, kuten inkivääri, chili ja korianteri. Tomaattia myös käytetään melkein jokaisessa ruoassa. Kenialaisessa illassa on kolmen ruokalajin menu, joka tarjoillaan lautasannoksina.

Alkumaljana on inkivääri-chiliboolia, joka tarjoillaan kuohuviinilaseista. Booliin tulee inkivääriolutta, vodkaa, kuivaa omenasiideriä, inkivääriä, limeä ja chiliä sekä jäitä.

Alkuruokana on uppopaistettuja voitaikinasta tehtyjä nyyttejä eli samosoja, joissa on sisällä lihatäyte ja sen lisäksi tomaatti-sipulisalaattia. Samosojen lihatäyte koostuu jauhelihasta, herneistä, korianterista, chilistä, inkivääristä, sipulista ja valkosipulista sekä erilaisista tyypillisistä mausteista kuten garam masalasta. Tomaattisipulisalaatti on höystetty myös tyypillisillä mausteilla, kuten korianterilla, limellä ja chilillä.



Pääruokana on kana-kookoskastiketta, paistettua chapati leipää ja lehtikaalimuhennosta. Kastikkeessa on lisäksi tomaattia, korianteria, valkosipulia, inkivääriä, chiliä ja tyypillisiä mausteita kuten curry ja juustokumina. Kastike on tyypillisesti pitkään haudutettu. Chapati-leivässä on hyvin yksinkertaiset raaka-aineet: hiivaliöpäjauhoja, suojaa, vettä ja öljyä. Ne on valmistettu pannulla paahattamalla. Lehtikaalimuhennukseen tulee lisäksi tomaattia, sipulia ja sitruunaa sekä mausteita kuten kurkuma ja juustokumina. Lehtikaalimuhennos haudutetaan kattilassa.



Jälkiruokana on mangojätelöä ja paistettua banaania pähkinäkuorrutteella. Mangojätelöön tulee mangoa, kermaa, maitoa ja se maustetaan sitruunalla, sokerilla ja suolalla. Pähkinäkuorrutteeseen banaanin ei tule lisäksi muuta kuin voita, jossa banaani paistetaan ja pähkinän murut saadaan näin pysymään kiinni banaanissa. Jälkiruoan kanssa tarjoillaan lisäksi chai teetä, jota juodaan Keniassa runsaasti.



Ruokalajien nimet ovat sen mukaisesti, kuinka niitä Keniassa kutsutaan. Alkuruoka on samosoja ja kachumbaria, pääruoka on kukupakaa, chapatia ja sukuma wikiä sekä jälkiruoka on coupe mount Kenyaa, chunchy i'ndiziä ja chai teetä. (Liite 5.)



Asiakkaat saavat päättää tilaamansa juoman itse, mutta tapahtumassa suositellaan afrikkalaista olutta, colaa, inkivääriolutta tai –limonaadia, koska näitä Keniassa juodaan paljon.

Ohjelmanumeroita ovat kenialainen musiikkiesitys ja Keniaan perustuva tietovisa. Kenialainen musiikkiesitys tulee olla kenialaisen musiikkityylin mukaista, kuten

heimoille tyypillistä rummutusmusiikkia tai congolese rumbaa, joka on myös hyvin yleistä. Rummutusmusiikkiesityksessä tarvitaan yksi esiintyjä tai ryhmä esiintyjä. Soittimena käytetään afrikkalaisia rumpuja, joita soitetään paljain käsin. Congolese rumban esittämiseen tarvitaan ryhmä esiintyjä ja tyypillisiä soittimia sen esittämiseen on akustinen kitara ja basso, rummut, vaskipuhaltimet ja laulu. Esiintyjillä tulisi olla värikkäät kenialaiset asut päällä. Musiikkiesityksen kesto on noin 10 minuuttia.

Tietovisa käydään pöytäkunnittain joukkueittain, ja hovimestari juontaa sen. Joukkueille jaetaan vastauslomakkeet. Tietovisassa kysytään 15 Keniaan liittyvää kysymystä, joissa suurimpaan osaan on annettu vastaukseksi kolme eri vaihtoehtoa. (Liite 10.) Vastausaikaa on 1,5 minuuttia. Joukkueet merkitsevät vastauslomakkeeseen heidän mielestään oikean vaihtoehdon. Oikeasta vastauksesta saa kaksi pistettä. Jos vastaus on osittain oikein saa siitä yhden pisteen. Tietovisan kesto on noin 30 minuuttia. Tietovisan voittajat saavat palkinnoksi pienet tietokirjat Keniasta.

Ohjelmaan kuuluu myös se, että ruoka syödään kenialaiseen tapaan käsin, mutta ruokailuvälineet ovat tarjolla myös siltä varalta, jos ei halua ruokailla käsin. Ruokailu tapahtuu oikealla kädellä syöden. Ennen ruokailua ja sen jälkeen kädet saa putсата kosteisiin pyyhkeisiin.

Tuotteilla saadaan tapahtumaan Tarssasen ja Kyläsen (2009, 11) elämyskolmiomallin elämyksellisyyden elementtejä. Ruoka ja juoma tuo kontrastisuutta, koska niiden maut ovat eksoottisia ja erilaisia, mihin on totuttu. Kenialaiseen tapaan tehdyt ruoat edustavat myös teeman aitoutta. Ruoka, juoma ja ohjelma tuovat yhdessä myös moniaistisuutta tapahtumaan, koska ruoasta ja juomasta saa erilaisia maku-, tuoksu-, koostumus- ja esteettisyyskokemuksia sekä asiakkaat voivat kuunnella ja katsella musiikkiesitystä. Musiikkiesitys, käsin syöminen ja tietovisa tuovat myös puheenaihetta asiakkaiden keskuuteen, jolla saadaan vuorovaikutusta. Ohjelma myös aktivoi asiakkaita ja opettaa heitä. Tapahtuman tuotteet ovat yksilöllisiä, koska tapahtuma ei ole yleinen, vaan sen kokeminen on jotain erilaista. Tarssasen ja Kyläsen elämyskolmiomallin mukainen korkein elämyksellisyyden kokemuksen taso eli henkinen taso pyritään saavuttamaan näillä elementeillä ja tuotteilla tai ainakin se on osana sitä kokonaisuutta, jolla se voidaan saavuttaa.

Tuotteissa tulee paljon erilaisia elämyksen elementtejä ja näillä pystytään antamaan valmiudet asiakkaalle muuttua ja vaikuttaa häneen.

5.7 Johtaminen

Kulissien takana tapahtuvaa johtamista on esimerkiksi tapahtuman käsikirjoitus, joka ei näy asiakkaalle. Käsikirjoituksessa on tärkeää se, milloin asiat tapahtuvat ja missä järjestyksessä. Se on aloitettu siitä, kun tapahtuma alkaa ja loppuu siihen kun asiakkaat poistuvat. Tästä on apua henkilökunnalle, että he pysyvät perillä tapahtuman kulusta, milloin esimerkiksi tapahtuu ruokien tarjoilu. Henkilökunta koulutetaan tehtäviinsä ennen tapahtumaa.

Tapahtuman tarjoilusuunnitelma eli käsikirjoitus on suunniteltu tarkoille ajankohdille. (Liite 8.) Tapahtuma alkaa kello 18.40 ja loppuu kello 22.15. Ennen tapahtumaa tapahtuman koko henkilökunnan täytyy valmistautua siihen. Tapahtuman ruokien raaka-aineet ja juomat pitää olla valmiiksi tilattuna ravintolaan. Sali täytyy laittaa valmiiksi tarjoilua varten sekä kattaa ja koristella. Ruoat täytyy myös esivalmistella. Taulukossa on kerrottu ensin tapahtuman aika, mikä on sen tapahtuma, mitkä ovat sen työtehtävät ja kuka sen tekee. Esimerkiksi asiakkaat saapuvat kello 18.40, tapahtuma on asiakkaiden saapuminen, tehtävä on vastaanottaa, tarjoilla alkumaljat ja ohjata asiakkaat pöytiin ja tekijänä on tarjoilijat.

Kulissien takana tapahtuva johtaminen vaikuuttaa kohtaamiseen, tilaan ja tuotteeseen. Koska jos johtamisessa on puutteita, se heijastuu myös muihin osa-alueisiin. Siksi on tärkeää, että käsikirjoitus on tehty ja suunniteltu tarkasti sekä henkilökunta on koulutettu. Näin voidaan varmistaa, että elämyksen elementit toteutuvat kohtaamisessa, tilassa ja tuotteessa ja että tapahtuman sujuminen sekä onnistuminen on paremmin taattuna.

5.8 Tunnelma

Tunnelman onnistumiseen tarvitaan tilan, kohtaamisen, tuotteen ja johtamisen onnistumista, koska nämä kaikki tekevät tapahtumaan tunnelman sekä kokonaisu-

den. Tapahtumassa tuovat tunnelmaa savannin ääniefektit. Kokonaisuudessaan sitä tuovat myös kenialainen musiikkiesitys, tietovisa, tarjoilu, hovimestari, sisustus, valaistus, muut asiakkaat ja ruoat sekä juomat. Tunnelman tuo myös se, että asiakkaat saadaan viihtymään. Henkilökunta luo iloista ilmapiiriä omalla olemuksellaan asiakkaille. Tarjoilijoiden vaatetus on naisilla kenialainen mekko ja miehillä kenialaistyylliset paita ja housut. Hovimestari on pukeutunut maasai-heimon tyyliin. Näin saadaan lisättyä kenialaista teemaa ja aitoutta tapahtumaan. Tunnelmaa tapahtumaan tuo himmeä valaistus ja rekvisiitta.

Koska tunnelma kattaa kokonaisuudessaan myös tilan, kohtaamisen, tuotteen ja johtamisen niin tunnelma täyttää hyvin Tarssasen ja (2009, 11) elämyskolmiomallin elementit. Siksi asiakkailla on mahdollisuus saavuttaa elämyksen kokemisen korkein taso eli henkinen taso Tarssasen ja Kyläsen elämyskolmiomallin mukaan.

6 POHDINTA

Työn tavoitteena oli tehdä palvelutuote opetusravintola Prikkaan ja suunnittelun piti olla sillä asteella, että suunnitelman voi helposti toteuttaa ja sitä voisivat hyödyntää muutkin yritykset. Työ toteutettiin, koska Suomeen tarvittaisiin tämänkaltaista elämystaloutta lisää, ja työharjoittelujakso Keniassa innosti tähän aiheeseen.

Työn suunnittelussa käytettiin apuna elämismalleja, tapahtuman järjestämisen teoriaa sekä tietoa Keniasta ja sen kulttuurista. Elämismalleista oli apua työn suunnittelussa ja nimenomaan tapahtuman elämyksellisyyden suunnittelussa. Tapahtuman järjestämisen teoria antoi apuja siihen, mitä kannattaa suunnitella ja se antoi ideoita myös tapahtuman sisällön suunnitteluun. Tämän avulla myös oli helppo suunnitella tapahtuman suunnittelun ensimmäiset vaiheet. Kenialaisesta kulttuurista ja ruokakulttuurista oli vaikeampi löytää lähteitä. Omakohtaisen kokemuksen takia Keniasta pystyi karsimaan epäluotettavaa tietoa pois. Omakohtaisen tietämyksen ja kokemuksen takia ei myöskään tapahtuman suunnitteluun (esimerkiksi reseptiikka) tarvinnut niin paljon teoriataustan tietoja.

Tapahtuman suunnitelmassa käydään läpi aluksi tapahtuman järjestämisen suunnittelun vaiheet. Vallon ja Häyrisen (2008) mukaan, suunnittelun tärkeitä osia ovat tavoite, kohderyhmä, tapahtumalaji, lähtökohdat sekä sisältö ja ohjelma. Tapahtuman kulku on kerrottu kokonaisuudessaan palvelupolun avulla, jonka jälkeen on lähdetty tarkemmin erittelemään osia FAMM-mallin avulla. Näihin on sisällytetty elämismallien oleellisia asioita. Prosessin työtavat olivat toimivia, mutta välillä palvelupolun asiat oli vaikea yhdistää FAMM-mallin avulla tehtyyn runkoon. Tarssasen ja Kyläsen elämiskolmion elämyksen elementtejä oli helpompi suunnitella ja sisällyttää runkoon. Pinen ja Gilmoren elämismalli antoi hyvin apuja suunnitteluun, kun tuli miettiä, miten tapahtumaan saadaan aktiivista osallistumista ja fyysistä yhteyttä, jolloin tapahtuma koetaan todellisuuspakoisena eli eskapistisena.

Tilan koristelun ja kattauksen kuvaaminen sekä annosten kuvaaminen suunnitelmassa on hyvänä havainnollistajana. Tilaa havainnollistavat myös salin pöytäkartta sekä menukortti. Tapahtuman kulkua ja ajoitusta havainnollistavat käsikirjoitus, kenialaisen illan palvelupolku ja palvelu tuokiot sekä kenialaisen illan kontaktipisteiden tuomat asiakkaiden edut ja tavoitellut kokemusvaikutukset.

Työn tavoitteet toteutuivat, koska suunnitelman on sillä asteella, että sen voi toteuttaa ja saatiin aikaiseksi opetusravintola Prikkaan toteutettava palvelutuote. Suunnitelman rekvisiitan hankimiseen käytettiin omaa ja lainattua afrikkalaista rekvisiittaa. Todellisuudessa Prikkaan pitäisi hankkia tätä tilaisuutta varten afrikkalaisia kankaita ja muuta rekvisiittaa tämän tapahtuman toteutukseen. Tapahtuman toteutuksessa tilan somistukseen tarvitaan paljon enemmän rekvisiittaa kuin mitä testauksessa oli käytössä. Prikan tila on haasteellinen korkeutensa vuoksi. Tilan tunnelman muuttamiseen todella vaikuttavalla tavalla tarvittaisiin esimerkiksi värilliset led-valolistat Kenian väreissä, viherkasveja ja mattoja. Suunnitelma sisältää elämyksellisyyttä, mitä tavoiteltiin. Reseptit ovat kokeiltu, jonka mukaan ne ovat toimivia. Teeman näkyvyys on myös mietitty alusta loppuun. Jatkotoimet ja tulevaisuudennäkymät työlle on, että se toteutettaisiin opetusravintola Prikassa.

Tämän työn tekeminen on tuonut valmiuksia tapahtuman järjestämiseen ja elämyksen toteuttamiseen ruokatapahtumassa. Se on opettanut myös, kuinka tapahtuman teema saadaan ruokatapahtumassa kunnolla näkyville koko tapahtuman ajaksi alusta loppuun.

LÄHTEET

- Art. [Verkkosivu]. Magicalkenya. [Viitattu 23.02.2015]. Saatavana: <http://old.magicalkenya.com/default.nsf/info1/art?opendocument&l=1>
- Cousins, J., Foskett, D. & Pennington, A. 2011. Food & Beverage Management. 3. uud. p. Oxford, UK: Goodfellow Publishers Limited.
- Embassy of the republic of Kenya in Japan. Culture. [Verkkosivu]. [Viitattu 6.2.2015]. Saatavana: http://www.kenyarep-jp.com/kenya/culture_e.html
- García-Rosell, J., Kylänen, M., Pitkänen, K., Tekoniemi-Selkälä, T. & Vanhala, A. 2010. Matkailun tuotekehittäjän käsikirja. [Verkkosivu]. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. [Viitattu 15.04.2015]. Saatavana: <http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Etusivu>
- Globalis. 18.09.2009. Kenia. [Verkkosivu]. FN-Sambandet. [Viitattu 13.02.2015]. Saatavana: <http://www.globalis.fi/Maat/Kenia>
- Gustafsson, I.-B., Öström, Å., Johansson, J. & Mossberg, L. 2006. The Five Aspects Meal Model: a tool for developing meal services in restaurants. [Verkköjulkaisu]. Journal of Foodservice. [Viitattu 06.03.2015]. Saatavana: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:209899/FULLTEXT01>
- Huhtaniska, T., Backström, N. & Kouhia, L. 2007. Pieni juhlaKirja. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.
- Iiskola-Kesonen, H. 2004. Mitä, miksi, kuinka?: Käsikirja tapahtumajärjestäjille. Suomen Liikunta ja Urheilu ry.
- Janhonen-Abuquah, H., Nevala, R., Ojala, J. & Svensk-Smouni, A. 2000. Ruokamatka Afrikkaan. Porvoo: WSOY.
- Kenialainen ruokakulttuuri. 2007-2008. Ruokakulttuuri. [Verkkosivu]. Taksvärkki ry. [Viitattu 24.02.2015]. Saatavana: <http://www.taksvarkki.fi/kenia/kenia.php?cat=26&lang=fi>
- Kenya food. 2015. [Verkkosivu]. Kenya information guide. [Viitattu 24.02.2015]. Saatavana: <http://www.kenya-information-guide.com/kenya-food.html>
- Kenyan food – Typical and traditional cuisine. 1999-2013. [Verkkosivu]. Gobacking. [Viitattu 24.02.2015]. Saatavana: <http://gobackpacking.com/travel-guides/kenya/kenyan-food-typical-traditional-cuisine/>

- Kenya people and culture. 2015. [Verkkosivu]. Africaguide. [Viitattu 23.02.2015]. Saatavana: <http://www.africaguide.com/country/kenya/culture.htm>
- Maailmalla. 2009. Afrikka ja Oseania. Suomentaja Elina Eichhorn, Arto Häilä, Eija Kämäräinen & Riitta Virkkunen. Weilin+Göös Oy.
- Maa- ja kotitalousnaisten keskus. 2005. Suurtapahtumien ruokapalvelu. Vantaa: Mestarioffset Oy.
- Määttä, S., Nuutila, J. & Saranpää, T. 2004. Juhl palvelu: suunnittele ja toteuta. Helsinki: WSOY.
- Pakarinen, A. & Salakari, T. 1993. Tervetuloa juhlaan: Juhlanjärjestäjän käsikirja. 2. uud. p. Porvoo: WSOY.
- Pine II, B. J. & Gilmore J. H. 1999. The Experience Economy: Work Is Theatre & Every Business a Stage. Boston: Harvard Business School Press.
- Pitkäkoski, T. 2007. Elämyksen alkulähteillä: Erilaisiin ruokamatkailuelämyksiin liittyvien kuluttajakokemusten vertaileva analyysi. Vaasan yliopisto. Kauppatieteellinen tiedekunta, markkinoinnin laitos. Markkinoinnin lisensiaatintutkimus.
- Tarssanen, S. 2005. Elämystuottajan käsikirja. 2. uud. p. Rovaniemi: Lapin elämyksellisuuden osaamiskeskus.
- Tarssanen, S. 2009. Elämystuottajan käsikirja. [Verkkójulkaisu]. Rovaniemi: Lapin elämyksellisuuden osaamiskeskus. [Viitattu 09.03.2015]. Saatavana: <http://www.leofinland.fi/wp-content/uploads/2014/06/EI%C3%A4mystuottajan-k%C3%A4sikirja.pdf>
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.
- Vainionpää, L. Opetusravintola Prikka avasi ovensa. [Verkkosivu]. SeAMK: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. [Viitattu 15.04.2015]. Saatavana: <http://sepro.seamk.fi/index.php?topic=24&story=487>
- Vallo, H. & Häyrinen, E. 2008. Tapahtuma on tilaisuus: tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. 2. uud. p. Helsinki: Tietosanoma Oy.

LIITTEET

Liite 1. Reseptiikka

Liite 2. Annoskuvat

Liite 3. Kattaus

Liite 4. Yleisilme

Liite 5. Menu

Liite 6. **Kuvio** Kenialaisen illan palvelupolku ja palvelutuokiot

Liite 7. **Taulukko** Kenialaisen illan kontaktipisteiden tuomat asiakkaiden edut ja tavoitellut kokemusvaikutukset

Liite 8. **Taulukko** Käsikirjoitus

Liite 9. Pöytäkartta

Liite 1. Reseptiikka

AlkudrinkkiInkivääri-chili booli

1 l ginger beeria

1 dl vodkaa

1 l kuivaa omenasiideriä

50g tuoretta inkivääriä

5 limeä

1 chilipalko

Jäitä

Kuori inkivääri ja leikkaa se ohuiksi tikuiksi. Halkaise chilipalko pitkittäin kahtia ja poista siemenet. Sen jälkeen leikkaa siitä ohuita siivuja poikittain. Purista kahden limen mehu lasiin ja leikkaa loput kolme limeä ohuiksi siivuiksi. Lisää ainekset boolikulhoon. Kaada ginger beer joukkoon. Lisää joukkoon siideri ja sen jälkeen vodka. Laita lopuksi jäitä kulhoon.

Alkuruoka:

Samosat (noin 20 kpl)

- 1 paketti kaulittua voitaikinaa
- 500 g naudan jauhelihaa
- 1 rkl tuoretta inkivääriä
- 1 tuore chilipalko
- 2 kynttä valkosipulia
- 1½ tl suolaa
- 1 tl pippuria
- 1 tl garam masalaa
- 100 g herneitä
- 1 sipuli
- 1 nippu tuoretta korianteria
- Öljyä friteeraukseen

Kuori ja pilko sipuli kuutioiksi. Kuori ja raasta inkivääri. Kuori valkosipulin kynnet ja raasta. Halkaise chilipalko pitkittäin kahtia, poista siemenet ja hienonna pieneksi.

Hienonna korianteri. Sekoita chili ja inkivääri jauhelihan kanssa. Siirrä jauheliha kattilaan ja lisää joukkoon mausteet, herneet ja 1½ desiä vettä. Keitä keskilämmöllä koko ajan sekoittaen noin 10 minuuttia, kunnes vesi on haihtunut ja jauheliha on kuivaa sekä murumaista. Jätä jauhelihaseos jäähtymään ja lisää lopuksi sipuli sekä korianteri.

Kaaviloi voitaikina ohueksi. Leikkaa taikinasta 10x10cm kokoisia neliöitä noin 16 kappaletta. Muotoile neliöt tuutin muotoiseksi taittaen reunat sisäänpäin. Liimaa reunat kiinni veteen sekoitetulla vehnäjauholla.

Kuumenna öljy friteerauspannussa tai korkeareunaisessa kattilassa. Testaa öljyn kuumuus pudottamalla sinne taikinapala. Kun öljy on tarpeeksi kuumaa, palan pitäisi nousta pintaan. Taikina nyyttejä friteerataan 3-4 minuuttia, kunnes ne ovat kullanuskeita. Nosta nyytit reikäkauhalla ja valuta.

Kachumbari (4 annosta)

5 tomaattia

2 punasipulia

1 tuore chilipalko

1 dl tuoretta korianteria

½ tl suolaa

1 lime

Leikkaa tomaatti pieniksi kuutioiksi. Kuutioi sipuli pieneksi. Halkaise chilipalko pitkittäin kahtia, poista siemenet ja leikkaa se poikittain ohuiksi siivuiksi. Hienonna korianteri. Sekoita ainekset keskenään ja lisää lopuksi suola sekä limen mehu.

Pääruoka

Kuku paka (4 annosta)

1 kg kanan filee suikaleita

1 sipuli

2 tuoretta chilipalkoa

2 rkl tuoretta inkivääriä

2 kynttä valkosipulia

2 rkl öljyä

1 tl currya

2 tl juustokuminan siemeniä

3 tomaattia

1 tölkki kookosmaitoa

Suolaa

Pippuria

1 dl tuoretta korianteria

Kuori sipuli ja valkosipuli. Halkaise chilipalot pitkittäin kahtia ja poista siemenet. Kuori inkivääri. Laita sipuli, valkosipuli, chili ja inkivääri tehosekoittimeen niin, että saat niistä tasaista massaa (lisää vähän vettä tarvittaessa).

Kuumenna iso paistinpannu keskilämmöllä ja lisää öljy. Lisää tehosekoittimella tehty massa, curry ja juustokuminan siemenet ja kuullota noin 5 minuuttia. Lisää pannulle pieneksi kuutioidut tomaatit ja hauduta 3-4 minuuttia. Lisää joukkoon kana, kookosmaito, suola ja pippuri. Hauduta miedolla lämmöllä noin 30 minuuttia ja lisää vettä tarvittaessa. Lisää lopuksi korianteri.

Chapati (4 annosta)

1½ dl hiivaleipäjauhoja

½ tl suolaa

0,75 dl vettä

1 rkl öljyä

Sekoita suola jauhoihin. Lisää vettä vähitellen jauhojen sekaan samalla vaivaten, kunnes taikina on sopivan kiinteää. Lisää öljy ja vaivaa lisää. Laita taikina lepäämään jääkaappiin puoleksi tunniksi. Vaivaa taikinaa muutama minuutti ja jaa se sitten neljään osaan. Pyörittele osat palloiksi. Kauli pallot pyöreiksi ja ohuiksi leiviksi. Laita pannuun vähän öljyä ja paista leipiä keskilämpötilalla niin kauan, että pinta muuttuu ruskean laikukkaaksi.

Sukuma wiki (4 annosta)

500 g lehtikaalia

2 tomaattia

1 sipuli

1 tl juustokuminaa

1 tl kurkumaa

Suolaa

Pippuria

1 sitruuna

Pilko kaali sentin paksuiksi siivuiksi. Pilko tomaatit kuutioiksi. Kuori ja kuutioi sipuli. Lämmitä öljy kattilassa. Lisää sipuli kattilaan ja kuullota. Sen jälkeen lisää kumina, korianteri ja kurkuma. Lisää tomaatit ja kypsytä muutaman minuutti. Lisää vähitellen osissa kaali. Kypsytä kauttaaltaan sekä lisää suola ja pippuri. Lisää kupillinen vettä ja anna hautua 10–20 minuuttia oman maun mukaan. Lopuksi purista sitruunamehu sekaan.

Jälkiruoka

Crunchy N'Dizi (4 annosta)

8 banaania

125 g voita

125 g pähkinöitä

Kuori banaanit. Murskaa pähkinät muruiksi. Paahda pähkinä murut paistinpannulla niin, että ne saavat vähän väriä. Ota pähkinät pois ja lisää pannulle voi. Pyörittele banaaneja kauttaaltaan voisulassa pannulla, niin että ne hiukan pehmenevät ja sen jälkeen pyöritä ne murskatuissa pähkinöissä. Laita banaanit 190 asteiseen uuniin 15 minuutiksi.

Coupe Mount Kenya (4-6 annosta)

4 kypsää mangoa

2,5 dl kermaa

1 dl sokeria

2 rkl sitruunan kuorta

1 dl täysmaitoa

½ tl suolaa

Kuori ja muusaa mangot. Raasta sitruunan kuori. Vispaa kerma kuohkeaksi vaahdoksi sokerin kanssa. Sekoita keskenään muusatut mangot, sitruunan kuori, täysmaito ja suola. Lisää kerma niiden joukkoon ja sekoita. Laita kaada sopivan kokoiseen astiaan ja laita pakastimeen.

Chai (4-6 annosta)

5 dl vettä

2 teepussi

5 dl maitoa

6 tl sokeria

Laita vesi kattilaan teepussien kera kattilaan ja keitä noin 10 min. Lisää maito ja anna lämmitä melkein kiehuvaiksi. Lopuksi lisää sokeri.

Liite 2. Annoskuvat

Alkuruoka



Pääruoka



Jälkiruoka



Liite 3. Kattaus



Liite 4. Yleisilme





Liite 5. Menu



Samosoja ja kachumbaria

Uppopaistettuja lihanyyttejä ja tomaatti-sipulisalaattia

Kukupakaa, chapatia ja

sukuma wikiä

Kana-kuokaskastiketta, chapati-leipää ja lehtikaalimuhennosta

Coupe Mount Kenyaa,

Crunzhy N'Diziä ja

Chai-teetä

Mangujäätelöä ja pähkinällä kuorrutettua banaania

Liite 6. **Kuvio** Kenialaisen illan palvelupolku ja palvelutuokiot

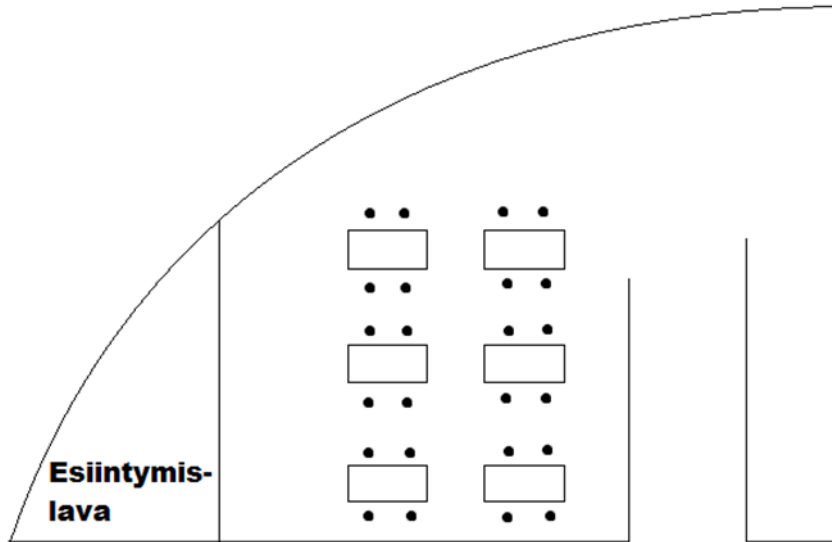
Liite 7. **Taulukko** Kenialaisen illan kontaktipisteiden tuomat asiakkaiden edut ja tavoitellut kokemusvaikutukset

Kontaktipisteet	Asiakkaan etu	Tavoiteltu kokemusvaikutus
Vastaanotossa tarjoilijat toivottavat tervetulleeksi swahilinkielellä ja ojentavat alkumaljan	Asiakas tuntee itsensä tervetulleeksi, asiakkaan arvostus kohenee ja hän astuu teemaan	Yllättää, saa arvostusta, tuo odotuksia ja kohottaa tunnelmaa
Tarjoilija saattaa pöytään ja toivottaa viihtyisää iltaa. Salin näkymä avautuu asiakkaalle	Asiakkaan huolenpito, arvostuksen kohoaminen, teemaan syvempi astuminen	Tuottaa esteettisen kokemuksen, saa arvostusta, lisää yksilöllisyyttä
Hovimestarin tervetuloitovotus ja puhe	Asiakkaalle tulee tervetullut olo, arvostus kohenee	Rentouttaa, saa arvostusta, yllättää
Tarjoilijat esittelevät menun ja illan sisällön pöytäseurueille	Asiakas saa tietoa tulevasta, tuo tietoa ja selkeyttä ja lisää yksilöllisyyttä	Rentouttaa, luottamus lisääntyy sekä turvallisuuden tunne. Jännityksestä vapaudutaan ja tuodaan odotuksia
Taustalla soivat savannin äänet	Tuo teeman tunnelmaa, tuo odotuksia ja kohottaa tunnelmaa	Tuo odotuksia, yllättää, tuo tunnelmaa ja teeman näkyvyyttä
Kenialainen musiikinsoittoaesitys	Tuo teeman tunnelmaa, tarjoaa viihdettä, kohottaa tunnelmaa ja tarjoaa keskustelun aiheen	Yllättää, ilostuttaa, tuo tunnelmaa, aktivoi, herättää tunteita ja tuo teeman näkyvyyttä
Hovimestarin juonnot ohjelmien ja aterioiden välillä	Antaa tietoa kenialaisesta ruoasta ja kulttuurista, tuo tietoa ja selkeyttä tapahtumista, tuo tarinallisuutta	Opettaa, yllättää, aktivoi tarinallisuudella, rentouttaa, lisää luottamusta ja kohottaa mielialaa
Hovimestarin tietovisan juonto	Antaa tietoa keniasta, tuo tarinallisuutta, viihdyttää, kohottaa tunnelmaa, tarjoaa keskustelun aiheen	Opettaa, yllättää, aktivoi mieltä, kohottaa mieltä, tuo vuorovaikutusta
Illallisen nauttiminen käsin syöden	Tuo teeman tunnelmaa ja tarinallisuutta, viihdyttää, kohottaa tunnelmaa, tarjoaa keskustelun aiheen	Opettaa, yllättää, aktivoi, tuo vuorovaikutusta, tuo teeman näkyvyyttä, kohottaa tunnelmaa
Illallisen ja juomien nauttiminen	Poistaa nälän, tuo eksoottisia makukokemuksia, vie teemaan, tarjoaa keskustelun aiheita	Opettaa, aktivoi, ilahduttaa, tuo nautintoja (maku, esteettisyys, tuoksu, koostumus), rentouttaa, tuo teeman ilmapiiriä, tuo vuorovaikutusta
Sali- ja keittiöhenkilökunnan esittäytyminen ja kiitokset vieraille	Asiakkaiden arvostus lisääntyy, tuo henkilökohtaisuutta ja avoimuutta	Yllättää, ilahduttaa ja lisää luottamusta
Hovimestari jakaa läksiäislahjat vieraille, kiittää ja toivottaa hyvää kotimatkaa	Henkilökohtaisuus, yksilöllisyys ja asiakkaan arvostus lisääntyy, jatkaa elämyskokemusta ja synnyttää tarinoita	Yllättää, ilahduttaa, aktivoi tapahtuman muistelemista, saa arvostusta
Pöytäkattaukset ja saliin luotu tunnelma	Lisää vieraiden arvostusta, antaa keskustelun aiheen, viestittää laadusta ja kenialaisesta tyylistä	Yllättää, ilahduttaa, tuottaa esteettisen kokemuksen, juhlistaa, tuo teeman näyttävyyttä ja saa arvostusta

Liite 8. Taulukko Käsikirjoitus

Aika	Taphtuma	Työtehtävät	Tekijä
16:00	Esivalmistelut	Salin kattaus ja koristelu, ruokien esivalmistelu	Koko henkilökunta
18:40	Asiakkaiden saapuminen	Tarjoilijat ovat vastaanottamassa, tarjoilemassa alkupaljat ja ohjaamassa asiakkaita pöytiin	Tarjoilijat
19:00	Hovimestarin tervetulo-toivotus	Hovimestarin tervetulo-toivotus ja pienipuhe	Hovimestari
19:05	Tarjoilijoiden tiedottaminen	Tarjoilijat käyvät esittelemässä menun pöytä-kunnittain ja kertovat illan sisällöstä	Tarjoilijat
19:10	Juomien tuominen	Juomien vienti ja kaato	Tarjoilijat
19:15	Kenialainen musiikkiesitys		
19:30	Kertomus Keniaan ja ruokaan liittyvästä aiheesta	Hovimestari kertoo tarinan Keniaan ja ruokaan liittyvästä aiheesta	Hovimestari
19:35	Alkuruoan tarjoilu	Alkuruoat viedään pöytiin ja mahdolliset juomat	Tarjoilijat
19:55	Alkuruokalautaset ja välineet kerätään	Alkuruokalautaset ja välineet kerätään pois	Tarjoilijat
20:00	Kertomus Keniaan ja ruokaan liittyvästä aiheesta	Hovimestari kertoo tarinan Keniaan ja ruokaan liittyvästä aiheesta	Hovimestari
20:05	Pääruoan tarjoilu	Pääruoat viedään pöytiin ja mahdolliset juomat	Tarjoilijat
20:40	Pääruokalautaset ja välineet kerätään	Pääruokalautaset ja välineet kerätään pois	Tarjoilijat
20:45	Tietovisa Keniasta	Tietovisan juonto	Hovimestari
21:15	Kertomus Keniaan ja ruokaan liittyvästä aiheesta	Hovimestari kertoo tarinan Keniaan ja ruokaan liittyvästä aiheesta	Hovimestari
21:20	Jälkiruoan tarjoilu	Jälkiruokalautaset viedään pöytiin ja kaadetaan tee sekä tarjoillaan mahdolliset juomat	Tarjoilijat
22:00	Keittiö- ja salihenkilökunta esittäytyy	Kiitokset asiakkaille	Koko henkilökunta
22:05	Läksiäislahjojen jako	Läksiäislahjat jaetaan kaikille asiakkaille, kiitetään ja toivotetaan hyvää kotimatkaa. Samalla kehoitetaan asiakkaita maksamaan kassalle	Hovimestari
22:10	Maksaminen	Asiakkaiden laskuttaminen kassalla	Tarjoilijat
22:15	Asiakkaita poistuvat	Aloitetaan loppusiivoukset	Koko henkilökunta

Liite 9. Pöytäkartta



Liite 10. Tietovisa

Kysymykset

1. **Kuinka kenialaiset tervehtivät toisiaan?**
a) Jambo b) Jambi c) Jembah
2. **Mikä on kaikista yleisin ruoka Keniassa?**
a) Chapati b) Irio c) Ugali
3. **Mikä on Kenian pääkaupunki?**
a) Kisumu b) Mombasa c) Nairobi
4. **Missä päin Afrikkaa Kenia sijaitsee?**
a) Pohjois-Afrikassa b) Itä-Afrikassa c) Länsi-Afrikassa
5. **Minkä maan siirtomaa Kenia on ollu ennen itsenäistymistään?**
a) Yhdysvallat b) Iso-Britannia c) Ranska
6. **Mikä on Kenian valuutta?**
a) Peso b) Shillinki c) Sekeli
7. **Mitkä ovat maan tärkeimmät tulonlähteet?**
8. **Kenialla on viisi naapurimaata, mitkä ne ovat?**
9. **Mitä vuotta turistit tulevat ihastelemaan Keniaan, vaikka vuori sijaitseekin todellisuudessa Tansanian puolella?**
a) Kilimanjaro b) Uralvuoret c) K2
10. **Minkä maanosan ruokakulttuuri on vaikuttanut vahvasti kenialaiseen ruokakulttuuriin?**
a) Etelä-Amerikka b) Eurooppa c) Aasia
11. **Mitä näistä juodaan Keniassa eniten?**
a) Kahvia b) Teetä c) Mehua
12. **Mikä Kenian heimoista on maailmalla tunnetuin?**
a) Luo b) Maasai c) Kikuj
13. **Mikä meri sijaitsee Kenian rannikolla?**
14. **Mitkä ovat turistien yleisimmät syyt tulla Keniaan?**
15. **Mihin uskontokuntaan suurin osa väestöstä Keniassa kuuluu?**
a) Kristinuskoon b) Islamin uskoon c) Buddhalaisuuteen

Vastaukset

1. a) Jambo
2. c) Ugali
3. c) Nairobi
4. b) Itä-Afrikassa
5. b) Iso-Britannia
6. b) Shillinki
7. Matkailuala ja kahvin vienti
8. Etiopia, Uganda, Tansania, Sudan ja Somalia
9. a) Kilimanjaro
10. c) Aasia
11. b) Teetä
12. b) Maasai
13. Intian valtameri
14. Rannikon lomakohteet ja luonnonsuojelualueet (safarit)
15. a) Kristinuskoon