

Tapahtuman järjestäminen: Talin Tenniskeskuksen cocktailtilaisuus

Roosa Mäkelä



Tekijä(t) Roosa Mäkelä	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma (RUOKA)	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Tapahtuman järjestäminen: Talin Tenniskeskuksen Cocktailtilaisuus	Sivu- ja liitesivumäärä 30 + 15
<p>Opinnäytetyö oli toiminnallinen ja sen toimeksiantaja oli Helsingin Tennisstadion Oy. Työn tavoitteena oli tutkia tapahtuman järjestämisen onnistumisen kriteereitä ja laatia sen pohjalta suunnitelma tapahtuman järjestämiseksi, sekä järjestää cocktailtilaisuus Talin Tenniskeskuksen neljäkymmentävuotisjuhlapäivän kunniaksi. Cocktailtilaisuuden järjestämisen tarkoituksena oli kiittää Talin Tenniskeskuksen osakkeenomistajia ja tärkeimpiä yhteistyökumppaneita kuluneista vuosista. Työ rajattiin tilaisuuden salissa järjestettäviin asioihin, eli hankintoihin, tarjoilun järjestämiseen ja salin somistukseen.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta tapahtuman järjestämisestä käsittelee pääpiirteittäin onnistuneen tapahtuman kriteerejä, kuinka järjestää tapahtuma projektiluonteisena, mitä suunnittelussa ja toteutuksessa tulee ottaa huomioon ja mitä jälkimarkkinointi vaihe kattaa. Tapahtuman järjestämisestä tietoperustassa siirrytään tilaustarjoilun ja tarjoilun järjestämiseen, sekä cocktailtilaisuuden historiaan ja ominaisiin piirteisiin.</p> <p>Tapahtuman järjestämisen prosessikuvaus laadittiin tietoperustan mukaisesti kohta kohdalta suunnittelusta toteutukseen ja jälkitoimiin. Prosessikuvaksessa käy ilmi tapahtuman järjestämiselle annetut rajaukset, sekä kaikki tapahtumaan liittyvä tekeminen aloituksesta lopetukseen ja perustelut valintoihin ja niihin vaikuttaviin tekijöihin.</p> <p>Pohdinnassa keskitytään tapahtuman onnistumisen arviointiin, jossa otetaan huomioon kehityskohteet, eli mitä olisi voinut tehdä toisin. Lisäksi luvussa pohditaan tapahtuman järjestämisen merkitystä oman oppimisen kannalta.</p> <p>Cocktailtilaisuus järjestettiin tiistaina 15.11.2016 klo 16-18 välisenä aikana. Tilaisuus oli seisomatilaisuus, johon osallistui 450 kutsuvierasta. Kutsuvieraat koostuivat Talin Tenniskeskuksen osakkeenomistajista, yhteistyökumppaneista ja tärkeimmistä asiakkaista. Tarjoilu suoritettiin noutopöytä -tyyppisesti ja tarjottaviin kuului kuohuvaa, kolmenlaista suolaista cocktailpalaa, kakkua ja kahvia. Tarjoilutapaa valittaessa otettiin huomioon sen helppous suuren osallistujamäärän vuoksi.</p>	
Asiasanat Tapahtuman järjestäminen, tilaustarjoilu, cocktailtilaisuus	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Onnistunut tapahtuma	3
2.1	Tapahtuman luokittelua ja ominaisuuksia	3
2.2	Tapahtuman järjestäminen projektina	5
2.3	Tapahtuman suunnittelu	7
2.4	Toteutus	11
2.5	Jälkimarkkinointi	12
3	Tarjoilun järjestäminen	13
3.1	Suunnittelu ja toteutus	13
3.2	Henkilökunta	14
3.3	Somistus, liinoitus ja kattaminen	15
3.4	Cocktailtilaisuus	16
4	Tapahtumanjärjestämisen prosessikuvaus	18
4.1	Rajaukset tilaisuuden suunnitteluun	19
4.2	Tapahtumapaikka	19
4.3	Tilaisuus ja teema	19
4.4	Ohjelma	20
4.5	Kalusteet, kattaus ja somistus	20
4.6	Tarjoilu ja blokkaukset	23
4.7	Päätäminen	25
5	Arviointi ja pohdinta	26
5.1	Opinnäytetyöprosessin arviointi	26
5.2	Tapahtuman onnistumisen arviointi	27
	Lähteet	29
	Liitteet	31
	Liite 1. Kutsu	31
	Liite 2. Pohjapiirustus	32
	Liite 3. Hankintasuunnitelma	33
	Liite 4. Suunnitelma tapahtuman järjestämiselle	34

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena oli cocktailtilaisuuden järjestäminen Talin Tenniskeskuksen neljäkymmentävuotisjuhlapäivien kunniaksi. Opinnäytetyössäni tarkastelen, mistä eri osista tapahtuma koostuu ja mitä huomioitavaa sen suunnittelussa on, sekä kuinka toteuttaa tapahtuma projektiluonteisena. Pyrkimyksenä on huomioida onnistuneen tapahtuman kriteerit ja kaikki ne elementit, jotka siihen vaikuttavat.

Työ on toiminnallinen opinnäytetyö ja sen toimeksiantajana toimii Helsingin Tennisstadion Oy. Opinnäytetyö koostuu kahdesta osiosta, tietoperustasta ja produktista. Työn tuloksena syntyy cocktailtilaisuus eli tapahtuma, joka järjestetään sille laaditun suunnitelman pohjalta. Tietoperustaan on koottu tapahtuman ja tarjoilun järjestämisessä huomioitavat perusasiat, joiden pohjalta syntyy selkeä suunnitelma tilaisuuden järjestämiselle.

Työn tavoitteena on koota kattavan tietoperustan pohjalta selkeä suunnitelma onnistuneeseen tapahtuman järjestämiseen. Tilaisuuden järjestämisen tarkoituksena on juhlia menneitä ja tulevia vuosikymmeniä, ja kiittää tärkeimpiä sidosryhmiä ja yhteistyökumppaneita.

Tapahtuma-ala on aina jollakin tapaa kiinnostanut minua. Halusin tehdä opinnäytetyön aiheesta, jonka kiinnostavuus ajaa minua eteenpäin ja josta voin hyötyä tulevaisuudessa. Aiheen kiinnostavuus ja valtuudet suunnittelussa piti mielenkiinnon korkealla. Opinnäytetyön tekeminen opetti paljon sellaisia asioita, joita voi hyödyntää tulevaisuudessa työelämässä ja yksityiselämässä.

Talin Tenniskeskuksessa on järjestetty Helsingin Tennisstadionin toimesta vuosien varrella paljon erilaisia tilaisuuksia mutta pienemmissä mittakaavoissa. Cocktailtilaisuus on tenniskeskuksen suurin tähän saakka järjestetyistä tapahtumista. Helsingin Tennisstadionin henkilökunta on aikaisemmin suunnitellut järjestettävät tilaisuudet itse, mutta tilaisuuksien luonteet eivät ole olleet niin juhlallisia ja ruokapuolen on hoitanut tenniskeskuksessa toimiva Tennisbistro.

Työ on merkittävä toimeksiantajalle, sillä se helpottaa heidän työtaakkaa tapahtuman lähestyessä ja mahdollistaa keskittymisen normaaliin työhön, sekä antaa valmiit raamit samankaltaisten suurten tilaisuuksien järjestämiselle ja sellaisten aikataulutukselle. Opinnäytetyötä voi hyödyntää kuka tahansa isompaa tai pienempää tapahtumaa järjestävä yksilö

tai yritys. Erilaiset tapahtumat ja suuret tilaisuudet ovat yleistyneet huomasti viime vuosina ja niiden puitteisiin panostetaan yhä enemmän. Tapahtuman luonteesta riippumatta viihtyvyyteen vaikuttaa mahdollisen ohjelman lisäksi tapahtuman ulkoasu ja somistus, jotka parhaimmillaan luovat ainutlaatuisia kokemuksia.

Työ keskittyy tapahtuman järjestämisessä salin puolen asioihin, eli pääasiassa tilankäyttöön, viihtyvyyteen, sisustukseen ja somistukseen sekä tarjoiluun. Työn rajaaminen tapahtuman järjestämiseen perustuu puhtaasti omiin mielenkiinnon kohteisiin. Tilaisuuden järjestämiseen osallistuu lisäksi kaksi muuta opiskelijaa, joten cocktailtilaisuuden järjestämisen osa-alueet on jaettu kolmeen osaan. Koska oma osuuteni tilaisuudesta kohdistuu salin ja tarjoilun järjestelyihin, toinen osuus keskittyy tilaisuuden ruokatuotteeseen ja kolmas osuus tapahtuman järjestämisen hallinnolliseen puoleen, jolloin kaikista kolmesta osasta muodostuu yhtenäinen kokonaisuus.

Helsingin Tennisstadion Oy koostuu seitsemästä toimihenkilöstä, yhtiöpuheenjohtajana ja pääjohtajana toimii Martti Enäjärvi ja toimitusjohtajana Pekka Mäkelä. Yhtiöllä on yhteensä noin 400 osakkeenomistajaa. Yhtiön tavoitteena on ollut koko toiminnan ajan luoda hyvät edellytykset tenniksen harrastelijoille, kilpailutoiminnalle ja valmennustoiminnalle. Talin Tenniskeskus on avattu vuonna 1976. Erinomaiset tilat ja korkea käyttöaste ovat mahdollistaneet tenniskeskuksen laajennuksen vuosien varrella. Laajennusten ansiosta Talin Tenniskeskus on tällä hetkellä tiloiltaan edustavimpien joukossa ja on mahdollisesti Euroopan suurin tenniskeskus. Yrityksen liikevaihto on 1 910 000 euroa vuodessa. (Talin Tenniskeskus 2016.)

Tenniskeskuksen suurimmat toimijat ovat HVS-Tennis ja Tennis Hedman, jotka tarjoavat tennisopetusta ja seuratoimintaa. Sen lisäksi Tennis Bistro tarjoaa lounasta ja kahvilan palveluja, Talin Tennis Shopista saa ostaa tennistarvikkeita ja tarvikkeiden huoltopalveluja ja tenniskeskuksen fysioterapeuttina toimii Seppo Pehkonen. (Talin Tenniskeskus 2016.)

2 Onnistunut tapahtuma

Englanninkielinen sana event juontuu latinankielisestä sanasta evenire, joka tarkoittaa tapahtumaa. Latinankielinen sana eventus taas tarkoittaa tulosta eli jotakin aikaansaannosta. Näin ollen voidaan todeta, että sanojen juontuvuudella on tarkoituksensa ja tapahtumien tarkoituksena on saada tulosta. (Muhonen & Heikkinen 2003, 38.) Jokaisen tapahtuman järjestämisellä tulee olla tarkoituksenmukainen ja konkreettinen tavoite, jonka pohjalta sen onnistumista pystytään mittaamaan ja arvioimaan. Ilman selkeää tavoitetta lopputuotoksena saattaa syntyä epämääräinen tilaisuus, jonka onnistuvuuden mittaaminen perustuu ainoastaan järjestäjien tuntemuksiin ilman mitattavia faktoja. (Vallo & Häyrinen 2016, 132–133.) Tapahtumanjärjestäjien on ymmärrettävä, miksi ja kenelle tilaisuutta ollaan järjestämässä, sillä huolellisesti määritellyt tavoitteet ovat todennäköisemmin saavutettavissa (Iskola-Kesonen 2004, 9). Onnistuneen tapahtuman järjestäminen vaatii aikaa minimissään pari kuukautta kattaen kaiken tekemisen suunnittelusta jälkimarkkinointiin. Jos koko prosessiin on varattu vähemmän aikaa, lopputulos on laadultaan ja toteutukseltaan heikompi ja alttiimpi epäonnistumaan. (Vallo & Häyrinen 2016, 189.)

Tapahtuma on parhaiten onnistunut, kun se ylittää asiakkaan odotukset vain hieman, sillä odotusten täyttämättömyys tai odotusten ylittyminen liikaa aiheuttaa hämmennystä ja tyytymättömyyttä tapahtuman laatuun. Järjestäjien on osattava määritellä hyvälaatuisen tapahtuman kriteerit ja huomioida, kuinka osallistujat sen kokevat. Teknisellä laadulla tarkoitetaan sitä konkreettista asiaa, minkä asiakas tapahtumasta saa, kun taas toiminnallinen laatu kertoo asiakkaan kokemasta elämyksellisyydestä. (Iskola-Kesonen 2004, 22–23). Tapahtuman järjestämisessä tarvitaan luovuutta, jotta tilaisuuteen saadaan hieman yllätyksellisyyttä ja elämyksellisyyden tunnetta (Vallo & Häyrinen 2016, 204). Elämyksellisyys koetaan henkilökohtaisena, moniaistillisena ja myönteisenä tunnekokemuksena, johon voidaan liittää itsensä ylittämisen tunne, mutta sen henkilökohtaisuuden takia elämyksellisyyden tunteesta ei voida varmistua (Tarssanen ja Kylänen 2005, 4).

2.1 Tapahtuman luokittelua ja ominaisuuksia

Tapahtumat ovat osallistujalle ainutlaatuisia kokemuksia, sillä ne kestävät lyhyen aikaa ja ne järjestetään ainoastaan kerran (van der Wagen 2010, 7). Ne ovat vapaa-aikana tapahtuvia sosiaalisia tai kulttuurisia kokemuksia, jotka antavat tilaisuuden päästä irti arjesta ja

muusta normaaliin elämään kuuluvista rutiineista. Tapahtumien tarkoituksena on juhlistaa tai viihdyttää ihmisjoukkoa, sekä tarjota kokemuksia ja tyydyttää asiakasryhmien tarpeita. (Shone & Parry 2013, 7.)

Tapahtumien luokittelutapoja on monia. Luokitteluperusteina käytetään muun muassa tapahtuman kokoa, sen järjestämisen motivaatiota (tuottojen kasvattaminen, tuotteiden myyminen, viihdyttäminen), ominaisuuksia tai yleisön profiilia. Julkiset tapahtumat ovat avoimia kaikille osallistujille, kun taas yksityisiin tilaisuuksiin osallistutaan kutsun kautta. Luokittelu voidaan tehdä myös sen mukaan, perustuuko tapahtuman järjestäminen voittoon, eli onko tarkoituksena tavoitella voittoa vai onko se voittoa tavoittelematon. (van der Wagen 2010, 7.) Getz (2005, 19–30) puolestaan jakaa tapahtumat niiden muodon ja julkisuuden mukaan kahdeksaan eri ryhmään: taide-, kulttuuri- ja viihdetapahtumiin, kulttuuriin juhliin, poliittisiin tapahtumiin, kaupankäynnin ja liiketoiminnan tapahtumiin, tieteellisiin ja opetuksellisiin tapahtumiin, virkistystapahtumiin, urheilutapahtumiin ja yksityisiin tapahtumiin.

Shonen & Parryn (2010, 20) mukaan tapahtumalla on kahdeksan ominaista piirrettä: ainutlaatuisuus, katoavaisuus, tunnelma ja palvelu, työvoiman intensiivisyys, kiinteä aika-tila, aineettomuus, rituaalisuus ja seremoniallisuus sekä henkilökohtainen vuorovaikutus. Jokaisen tapahtuman avainelementtinä toimii sen ainutlaatuisuus, sillä jokainen tilaisuus on erilainen. Jokainen tapahtuma voidaan järjestää uudelleen samalla tavalla, mutta osallistujat, ympäristö ja yleisö tekevät jokaisesta ainutlaatuisen, eikä sen antama tunnelma voida kopioida täydellisesti. Katoavaisuudella tarkoitetaan lähes samaa kuin ainutlaatuisuudella, sillä tapahtuma on lyhytaikainen eikä sitä voida toteuttaa uudestaan täysin samalla tavalla, sillä esimerkiksi irtaimistot ja teetetyt materiaalit eivät kestä ikuisuuksia. (Shone & Parry 2010, 21.)

Aineettomuudella tarkoitetaan sitä, että tapahtuma itsessään ei ole käsin kosketeltavaa tavaroiden tapaan, mutta sen voi kokea ja siitä voi nauttia. Tapahtumista voi saada jotain konkreettista ja käsin kosketeltavaa, esimerkiksi häissä jokaiselle osallistujalle saatetaan antaa pieni lahja muistona osallistumisesta. Samalla tavalla tapahtumanjärjestäjät pyrkivät vaikuttamaan osallistujien mielikuvaan antamalla muiston. (Shone & Parry 2010, 22.)

Rituaalisuus ja seremoniallisuus ovat niitä ominaisuuksia, jotka tekevät kokemuksista erikoisia. Seremonioilla ja rituaaleilla on ollut suuri merkitys historiallisissa tapahtumissa,

mutta nykyään ne jatkuvat vain perinteiden takia niiden tarkoitusperästä tietämättä. Tunnelma on yksi tärkeimmistä ominaisuuksista, sillä oikean tunnelman omaavasta tapahtumasta saattaa tulla huikea menestys. On hyvä muistaa, että hienot koristukset, hyvä ruoka ja juoma eivät takaa hyvää tunnelmaa, vaan ihmiset luovat tunnelman nauttimalla olostaan. Tapahtuman osallistujat ovat vuorovaikutuksessa siellä työskentelevän henkilökunnan kanssa, minkä takia vuorovaikutustilanteilla on suuri merkitys asiakkaan kokemukseen. Kokemuksen laatu määräytyy henkilökohtaisten kontaktien mukaan. (Shone & Parry 2010, 22–24.)

Mitä monimutkaisempi ja ainutlaatuisempi tapahtuma on, sitä monimutkaisempia ja enemmän aikaa vieviä järjestelyt ovat. Suunnitteluun ja järjestämiseen tarvitaan aina tietty määrä työntekijöitä, joiden määrään vaikuttaa osallistujien määrä, tarjottavat palvelut ja käytettävissä oleva aika ja ammattitaito. Asiakkaan mielenkiinnon säilymistä takia aikataulut on hyvä suunnitella niin, että yleisöllä on ajoittain mahdollisuus rentoutumiseen. Ajoitukseen on siis kiinnitettävä huomiota ja sitä voidaan tarpeen tullen muuttaa. (Shone & Parry 2010, 24–25.)

2.2 Tapahtuman järjestäminen projektina

Tapahtuma voidaan rakentaa itse tai sen suunnittelu voidaan ulkoistaa. Itse rakennettu tapahtuma vaatii organisaatiolta sitoutumista ja suuren työpanoksen, sekä edellyttää organisaation sisältä löytyvän osaavan henkilön projektipäällikön rooliin. Haasteina ovat kuitenkin kokemattomuus ja hitaus, jolloin koko työprosessi voi saattaa viedä enemmän aikaa kuin tapahtumatoimistolla. Jos tapahtuman järjestäminen ulkoistetaan, asiakas määrittelee tavoitteet, budjetin ja kohderyhmän, jolloin tapahtumatoimisto suunnittelee loput oman projektipäällikön johdolla. Ulkoistamisen avulla saadaan räätälöity ja mitoitettu tapahtuma, sekä mahdollistetaan organisaation keskittyminen normaalin työhön. Ulkoistamisen myötä kustannukset kuitenkin nousevat ja tapahtumatoimiston järjestelyihin on vaikea puuttua tai kontrolloida heidän toimintaa. (Vallo & Häyrinen 2016, 78–79.)

Organisaatiot käyttävät tapahtumien järjestämiseen paljon rahaa, mutta usein ongelmana on energian ja paneutumisen puute, joilla on suora vaikutus onnistumiseen. Tapahtuman järjestämisessä tarvitaan energiaa ja tekemisen iloa, jotta sillä voidaan luoda organisaatiolle positiivista mainetta ja osallistujat saavat positiivisen muiston. Näihin vaikuttavat niin järjestäjän kuin henkilöstönkin asenteet ja ammattimaisuus. (Vallo & Häyrinen 2016, 111.)

Karlssonin ja Marttalan (2001, 11) mukaan projekti on kestoltaan rajallinen, ainutkertainen ja muusta toiminnasta erillään oleva toiminto, jonka tarkoituksena on resursseja ohjailemalla saavuttaa tietty päämäärä. Tapahtumien järjestäminen luetaan projekteiksi, sillä projektien lailla ne ovat usein kertaluontoisesti järjestettäviä toimintoja, joilla on selkeät tavoitteet ja aikataulut (Iiskola-Kesonen 2004, 8).

Projektit ovat monivaiheisia ja tapahtuman järjestäminen onnistuu parhaiten projektiluonteisena toteuttamisena. Projektityö voidaan jakaa eri vaiheisiin, joiden aikana projekti elää ja muuttuu. Tapahtumaprojektin elinkaaren vaiheet ovat tavoitteiden määrittely, suunnittelu, toteutus ja päättäminen, jotka kaikki vaativat erilaisia toimenpiteitä. (Iiskola-Kesonen, 2004, 8.)

Vallo & Häyrinen (2016, 177) jakavat tapahtumanjärjestämisen kolmeen vaiheeseen, suunnitteluvaiheeseen, toteutusvaiheeseen ja jälkimarkkinointivaiheeseen. Suunnitteluvaihe kattaa pääpiirteittäin projektin käynnistämisen, resursoinnin ja ideoinnin, vaihtoehtojen tarkistuksen ja päätösten tekemisen. Toteutusvaiheen prosesseja ovat rakennusvaihe, tapahtuma ja purkuvaihe. Jälkimarkkinointi kattaa kiitokset, palautteen keräämisen ja työstämisen, yhteydenottoopyyntöjen hoitamisen ja yhteenvedon. (Vallo & Häyrinen 2016, 189.) Kauhanen, Juurakko & Kauhanen (2003, 26) puolestaan suosittelevat projektin jakamista useisiin vaiheisiin helpottamaan suunnittelu- ja toteutusvaihetta. Vaiheet jaetaan kahdeksaan osioon, joita ovat projektin valinta, projektin perustaminen, taustaselvitykset, projektin suunnittelu, toteutettavuuden ja riskien arviointi, toteutus, päättäminen ja arviointi (Kauhanen ym. 2003, 26).

Iiskola-Kesosen (2004, 8) mukaan projekti on yleensä organisaatiosta erillinen toiminto, jolla on oma johtajansa ja projektille varattu budjetti. Mikäli tapahtuman toteutus tapahtuu usein, se luetaan organisaation vakituiseksi toiminnaksi ja projektiluonteisuus häviää (Iiskola-Kesonen 2004, 8). Tapahtumaa varten perustetaan projektiryhmä, joka hoitaa koko projektin suunnittelun ja toteutuksen. Projektiryhmään kuuluu projektin asettaja, projektipäällikkö, projektityöntekijät sekä asiantuntijaryhmä eli tukihenkilöstö. Kaikille projektiryhmään kuuluvilla on omat vastualueensa ja tehtävänsä. Projektin laittaa alulle projektin asettaja, joka toimii päätösvaltaisena yksilönä projektin läpiviennissä, seuraa siihen kohdistuvaa toimintaa koko sen elinkaaren ajan ja ottaa vastaan raportteja etenemisestä. (Iiskola-Kesonen 2004, 30–31).

Projektipäällikkö on toinen päätösvaltainen henkilö projektin ajan ja vastaa projektin toimivuudesta ja siitä, että kaikki tarvittava työ suunnittelussa, toteutuksessa ja päättämisessä hoidetaan. Projektiryhmän jäsenet suorittavat projektipäällikön antamat vastuualueet käyttäen ammattitaitoaan annettuja ohjeita noudattaen. Tukihenkilöstö tukee projektipäällikön ja muun projektiryhmän toimintaa sillä osa-alueella, johon on erikoistunut asiantuntijaksi. (Iiskola-Kesonen 2004, 31.)

Projekti lähtee liikkeelle, kun tarkoituksena on saavuttaa jokin ennalta määritelty tavoite (Kettunen 2009, 15, 51). Tapahtuman järjestämisen tavoitteita ovat esimerkiksi myynnin kasvattaminen, kohderyhmän sitouttaminen, uusien asiakkaiden löytäminen, mielikuvan vahvistaminen tai muuttaminen sekä markkinointiviestinnän tukeminen. (Muhonen & Heikkinen 2003, 117.)

2.3 Tapahtuman suunnittelu

Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty -sanonta kuvaa erinomaisesti suunnittelun olevan onnistuneen tapahtuman perusta. Suunnitteluvaiheeseen on hyvä kerätä mukaan se ihmisjoukko, joka osallistuu tiiviisti myös toteutukseen. Näin saadaan lisää erilaisia ideoita ja henkilökunnan sitoutuneisuus tavoitteisiin kasvaa. Tapahtuman suunnittelu on aikaa vievin prosessi, joka saattaa tilaisuuden suuruudesta riippuen viedä kuukausista vuosiin. (Vallo & Häyrinen 2016, 191.)

Aina ennen suunnittelun aloittamista on päätettävä, millaisen tapahtuman järjestäminen on kyseessä. Tarkoituksena voi olla viihdyttäminen tai hyvin asiapitoinen ja informoiva tilaisuus. Kaikenlaiset ja kaikenkokoiset tapahtumat ovat aina tilaisuuksia, joilla tulee pyrkiä elämyksellisyyteen ja niiden perusasioiden on oltava kunnossa. Tapahtuman järjestämisen perusasioihin lukeutuu aikataulutusta, ohjelman suunnittelu osallistujien mukaan, esiintyjien ammattitaitoisuus, sujuva ilmoittautuminen, tekniikan toimivuus, tarjoilut, materiaalit, isäntien toiminta sekä tapahtumapaikan valinta ja sen toimivuus. (Vallo & Häyrinen 2016, 76-77.)

Tapahtuman suunnitteluvaiheen työkaluna käytetään tapahtumabriefiä, johon on kirjattu koko projektin reunaehdot, joiden puitteissa tehdään järjestelyt. Tapahtumabriefin tarkoi-

tuksena on toimia organisaation työkaluna tai toimeksiantona tapahtumatoimistolle. Yksinkertaisimmillaan tapahtumabrief kertoo tapahtuman tavoitteen ja tarkoituksen, idean ja luonteen sisältöineen, kohderyhmän, budjetin, isännöinnin sekä tunnelman. (Vallo & Häyrinen 2016, 194.) Tilaisuudet rakennetaan aina jonkin idean tai teeman ympärille. Ideoita tapahtumaan voi etsiä muun muassa vuodenajoista, juhlapyhistä tai vuosikymmenistä. Tarkoituksena on, että tilaisuuden elementit kuten ruoka, tarjoilu, somistus, ohjelma ja musiikki yhdessä luovat yhtenäisen kokonaisuuden. (Harju 2003, 9.) Jokaisella tapahtumalla tulisi pyrkiä vaikuttamaan asiakkaan kaikkiin aisteihin, eli näköön ja kuuloon, sekä tunto-, maku- ja hajuaistiin (Shock, Sgovio & Stefanelli 2011, 110).

Tapahtuman suunnittelun lähtökohtana ovat kysymykset: Mitä järjestetään? Milloin järjestetään? Kenelle järjestetään? Suunnittelussa on otettava huomioon tapahtumapaikka, tapahtuman ajankohta ja kesto sekä budjetti, tarvittavat luvat ja tarjoilu. (Vallo & Häyrinen 2016, 167–182.)

Tapahtumapaikka voi olla minkäläinen tila tahansa, kunhan otetaan huomioon osallistujat ja tilaisuuden luonne. Paikkoina voivat toimia erilaiset hallit ja vanhat tehtaat, joiden toimivuuden voi varmistaa yhteistyöllä tapahtumatoimiston kanssa, mikäli sellainen on budjetin kannalta mahdollista. Ulkoilmatapahtumien järjestämisessä on huomioitava mahdolliset säämuutokset, jolloin on kehitettävä varasuunnitelma esimerkiksi myrskyn varalle. Hyvissä ajoin ennen toteuttamista on varmistettava tapahtumapaikan soveltuvuus sen järjestämiselle. Paikan valinnassa on otettava huomioon muun muassa sen sopivuus organisaation imagoon, osallistujien määrä, liikuntarajoitteiset henkilöt, tarjoilun järjestämisen onnistuvuus, kulkuyhteydet, somistus ja äänentoisto sekä saniteettitilat. Muita pienempiä yksityiskohtia on esimerkiksi naulakot, tupakointipaikka ja saniteettitilojen varustus. (Vallo & Häyrinen 2016, 167–171.)

Tapahtuman ajankohta ja kesto määrittelevät loppukädessä sen, kuinka moni osallistuu tapahtumaan. Ajankohdan valinnassa täytyy muistaa myös oman organisaation väki. Kesto suunnitellaan niin, että tapahtuman toteutus voidaan viedä alusta loppuun saakka tyylikkäästi. (Vallo & Häyrinen 2016, 174–176.)

Budjetti määräytyy tapahtuman järjestäjällä käytettävissä olevan rahasumman mukaan. Jo ennen suunnitteluvaihetta on tiedostettava käytettävissä olevat varat, jotta tiedetään,

suunnitellaanko tapahtuma yrityksen toimesta vai onko sen ulkoistaminen budjetin kannalta mahdollista. Budjetissa otetaan huomioon sekä kulut että tulot, ja niiden suhde toisiinsa. Kulubudjetti kattaa muun muassa tila- ja kalustevuokrat, rakentaminen, somistusmateriaalit, tekniikka ja esiintyjät. Tulobudjettiin vaikuttavat muun muassa tapahtuman osallistumismaksut sekä lippu-, tarjoilu- ja myyntituotot. (Vallo & Häyrinen 2016, 177, 179.)

Luvat ja ilmoitusasiat on hyvä selvittää ennen tapahtumaa ja olla yhteydessä poliisiin, sekä ympäristö-, pelastus-, terveys- ja rakennusviranomaisiin, mikäli niin on tarpeellista. Viranomaiset osaavat ohjata lupien hankinnan oikeaan paikkaan ja arvioida niiden tarpeellisuuden. Sitä varten tapahtumasta kannattaa kirjata ylös tapahtuman järjestäjä ja tarkoitus, ohjelma, järjestämispaikka, ajankohta ja osallistujamäärä. Tarvittavia lupia ja ilmoitettavia asioita on anniskelulupa, paloturvallisuus, melu, ulkomaalaiset palvelut tai esiintyjät, jätehuolto, liikenne ja tekijänoikeudet. (Kauhanen ym. 2002, 86–89.) Tapahtuman järjestäjällä on aina vastuu osallistujien turvallisuudesta. Turvallisuusriskit tulee arvioida riskikaavion mukaisesti ja turvallisuushenkilökuntaa on varattava suunnitelman mukaisesti. (Vallo & Häyrinen 2016, 217.)

Tarjoilu suunnitellaan osallistujien, tapahtuman luonteen ja teeman sekä ajankohdan ja paikan perusteella. Yritys voi hoitaa tarjoilun itse tai se voidaan ulkoistaa esimerkiksi pitopalvelulle. Tarjoilutapa ja tarjoiltavat tuotteet ovat osa tapahtumaa ja muiden osien tavoin ne luovat elämyksellisyyttä ja brändimielikuvaa. (Vallo & Häyrinen 2016, 182–183.)

Tapahtuman sisältö suunnitellaan tavoitteen ja kohderyhmän perusteella sovittamalla mukaan haluttu tema. Tapahtuman sisällön muodostavat yksinkertaisimmillaan tema, ohjelma ja esiintyjät. (Vallo & Häyrinen 2016, 233.) Ohjelman sisällön suunnittelu on osa tilaisuutta ja sen perusteena toimii yrityskuva, tilaisuuden luonne, taso, henki ja kohderyhmä. Ohjelma koostuu joko pää- ja oheisohjelmasta tai asiaohjelmasta ja vapaa-ajan ohjelmasta. Ohjelman suunnittelussa on otettava huomioon sen yksilöllisyys, kesto ja vaihtelevuus, jotta ohjelma ei ole liian raskas, yksitoikkoinen tai liian pitkä. Ohjelmaan on sisällytettävä aina yksi kohokohta. Kertaohjelmalla tarkoitetaan yhtä tilaisuutta ja sen ohjelmaa, mikä voi olla tuote-esittely tai illallinen, mutta täyteohjelmaa on hyvä varata yllätyksien sattuessa. (Harju 2003, 16–17.)

Musiikilla voidaan luoda tunnelmaa ja sitä voidaan käyttää tapahtumissa monissa merkityksissä, se voi esimerkiksi olla elävää musiikkia, taustamusiikkia tai odotusmusiikkia. Musiikki on osa lavastusta, ja sen valintaan vaikuttaa erityisesti budjetti, mutta valinnassa otettava huomioon sen sopivuus tapahtuman teemaan ja haluttuun mielikuvaan. (Vallo & Häyrinen 2016, 207.)

Painotuotteet ja kutsut suunnitellaan tilaisuuden luonteen mukaisesti. Painotuotteita ovat esimerkiksi kutsukortit ja kirjekuoret, pöytäkartat ja nimikortit, käsiohjelmat, menyykortit, kiitoskortit ja julisteet. Tilaisuuden taso, tyyli ja kohderyhmä vaikuttavat tarvittavien painotuotteiden ulkoasuun ja haluttuun vaikutelmaan, joihin voidaan vaikuttaa muun muassa väreillä ja paperinlaadulla. Painotuotteiden teksti on yleensä keskitettyä, selkeää ja riittävän suurta, ja tekstityyppi valitaan tilaisuuden juhlallisuuden mukaan. (Harju 2003, 19.)

Tapahtumakutsut kuuluvat osaksi organisaation mainontaa ja vaikuttavat organisaation imagoon. Tapahtumakutsua voidaan pitää esitteenä, joka luo kutsutulle odotuksia ja mielikuvia järjestettävästä tilaisuudesta. On kuitenkin tärkeää muistaa, että ei luoda sellaisia odotuksia, joita ei pystytä toteuttamaan. Kutsu voi olla henkilökohtainen, avoin tai avecillinen, ja niissä voidaan pyytää ilmoittautumista. (Vallo & Häyrinen 2016, 154–155.)

Kutsusta on käytävä ilmi tapahtuman tarkoitus (Harju 2003, 8.) Kutsuun on hyvä panostaa, sillä sen avulla kutsuttu saadaan kiinnostumaan ja ilmoittautumaan tapahtumaan, sillä kutsulla voidaan luoda haluttua tunnelmaa ja saadaan innostumaan. Se voi olla kirje, sähköposti, tekstiviesti, puhelinsoitto tai kortti. Sähköpostin ja älypuhelimien yleistyessä kutsujen lähettäminen postissa on yhä harvinaisempaa, mutta ne lisäävät huomioarvoa, etenkin jos kyseessä on arvokas tilaisuus. Jos kutsut päätetään postittaa, on huomioon otettava lähetettävien kutsujen määrä ja budjetti. Mahdollisuuksien mukaan kutsun on hyvä olla sekä isännän että organisaation allekirjoittama, jolloin kutsuun voidaan tuoda persoonallisuutta. Suunnitteluvaiheessa on mietittävä, millainen mielikuva tapahtumasta halutaan antaa, sillä siihen vaikuttavia tekijöitä on paljon kutsun paperinlaadun valitsemisesta postimerkkeihin (Vallo & Häyrinen 2016, 155, 158–159).

Kutsusta on käytävä ilmi kenelle tai keille se on tarkoitettu, tilaisuuden luonne, milloin ja missä tilaisuus järjestetään, kuka kutsun on lähettänyt, sekä miten ja mihin mennessä ilmoittautuminen on suoritettava. Tilaisuudesta riippuen kutsuun voidaan lisätä täydentäviä

tietoja osallistumisen maksullisuudesta tai maksuttomuudesta, pukeutumisohjeista, tilaisuuden ohjelmasta ja erikoisruokavalioista. (Vallo & Häyrinen 2016, 156.) Pukeutumiskoodi on ilmoitettava, jotta osallistujat tietävät kuinka heidän odotetaan pukeutuvan ja mitä huomioitavaa siinä on. On tärkeää pohtia pukeutumisen merkitystä tapahtumalle, eli karssiin jokin tietty pukeutumiskoodi pois potentiaalisia osallistujia jo ilmoittautumisvaiheessa.

2.4 Toteutus

Toteutusvaihe on se hetki, kun suunnitelmasta tulee totta. Toteutuksessa jokaisen osallistuvan on ymmärrettävä roolinsa kokonaisuuden onnistumiseksi. Rakennusvaiheessa kulliset ja rekvisiitat asetetaan paikoilleen. Sen tulee olla ajoitettua, jotta tekeminen voidaan rytmittää järkevään järjestykseen. Yleensä vaihe alkaa tekniikan rakentamisella ja jatkuu kalusteisiin ja somistukseen. Palvelupolku määrittää tapahtuman kulun, jonka sujuvuuteen vaikuttavat tapahtuman tilan koko, etäisyydet ja ihmismäärä. Palvelupolku testataan ennen tapahtumaa, jotta asiakkaan reitti parkkipaikalta narikkaan ja kulkeminen tiloissa on kokonaisvaltaisesti suunniteltu järkevästi. Tapahtumapaikalle pääseminen suunnitellaan niin, että paikalle löytäminen on helppoa esimerkiksi opasteiden avulla, joita on oltava tarvittavilla kielillä. Pääovien edusta voidaan koristella tunnelmallisesti avotulilla, kukka-asetelmilla tai muulla sopivalla tavalla teemaan sopivaksi. Vastaanotossa kutsuvieraat vastaanotetaan ystävällisellä palvelulla ja heille voidaan antaa nimikyltit ja tapahtuman materiaalit, sekä opastetaan eteenpäin. (Vallo & Häyrinen 2016, 198–200, 211.)

Tapahtuman sisällöstä riippuen voidaan järjestää kenraaliharjoitukset, jossa varmistetaan tekniikan ja ohjelman toimivuus. Ohjelma voidaan läpiviedä ja kellottaa, jotta voidaan olla varmoja eri ohjelmien pituudesta ja koko aikataulusta. Mitä suurempi tapahtuma on ja mitä enemmän ohjelmaa siellä on, sitä suositeltavampaa läpivienti on. Tapahtumaan voidaan luoda elämyksellisyyttä musiikin avulla. Tunnelmaa voidaan virittää odotusmusiikilla tai taustamusikilla, tai korostaa ohjelman huippukohtia. Live musiikki on aina miellyttävämpää kuin tallennettu musiikki, jonka avulla voidaan saada tavallisesta tapahtumasta viihtyisämpi. Musiikki kuitenkin valitaan tapahtuman luonteen ja tunnelman mukaan, eli onko tarkoituksena soittaa taustamusiiikkia vai saada vieraat tanssimaan. (Vallo & Häyrinen 2016, 200–202, 207.)

2.5 Jälkimarkkinointi

Yksinkertaisimmillaan tapahtuman järjestäjät voivat osoittaa arvostaneensa osallistujia materiaalisesti, jolloin osallistujille voidaan lähettää kiitoskortti tai giveaway-lahja. Kiitokset on hyvä toimittaa myös tapahtuman esiintyjille ja henkilökunnalle, sekä muille mahdollisille yhteistyökumppaneille. Jos kyseessä on liikelahja tai muisto tapahtumasta, se voidaan antaa osallistujille jo tapahtumassa tai lähettää jälkikäteen. Asiakaspalautteen kerääminen henkilökunnalta ja osallistujilta on osa jälkimarkkinointia. Palautteen kirjaamisen avulla saadaan selville kehitettäviä kohtia ja oppia voidaan hyödyntää seuraavaa tilaisuutta järjestäessä. (Vallo & Häyrinen 2016, 220–222.)

3 Tarjoilun järjestäminen

Tilaustarjoilu tarkoittaa seurueelle hoidettavaa tarjoilua, jonka ajankohdasta, paikasta, tarjoilusta ja tarjoiltavista tuotteista on sovittu etukäteen. Tilaustarjoilusta voidaan käyttää nimitystä bankettitarjoilu, joka voidaan määritellä juhla-ateriaksi. Juhla-aterialle osallistuville voi olla yhteistä ammatti, uskonto, poliittinen mielipide tai jokin muu yhdistävä seikka. (Karhu 1989, 9.) Tilaisuudella tarkoitetaan erilaisia tarjottavia ravintola- ja hotellipalveluja. Tilaisuuksille on ominaista niiden suunnittelu ja varaaminen paljon ennen tapahtuman ajankohtaa, ja näin poikkeaa normaalista ravintolatoiminnasta. Tilaisuuksia voivat olla häät, asiakasillat, pikkujoulut ja festivaalit. Ruoka, juoma ja tarjoilu sekä katteet, koristelu ja muut lisäpalvelut ovat osa kokonaisuuden huomioinnosta ja niistä sovitaan aina etukäteen. (Vuorenmaa & Peltola 2010, 204.)

Juhlatilaisuuden tarjoilu on suunniteltava ajoissa tilaisuuden luonteen selvittyä. Suunnitteluvaiheessa päätetään tarjoilutavasta ja huomioidaan tarvittavan henkilökunnan määrä ja mahdolliset rekvisiitat, kalusteet sekä muut hankinnat kuten astiat. Suunnittelu on hyvä aloittaa tilojen ja taustatilojen resurssien pohjalta, jotta varmistutaan miten ja mitä ruoka- ja juomatuotteita voidaan tarjoilla. Tavallisia tarjoilutapoja ovat esimerkiksi lautatarjoilu ja vatitarjoilu sekä buffet ja noutopöytä. (Määttä ym. 2008, 106.)

3.1 Suunnittelu ja toteutus

Tarjoilu määräytyy tilaisuuden luonteen perusteella. Tarjoilussa ja tarjoilutavan valinnassa on otettava huomioon luonteen lisäksi vieraiden ominaisuudet, eli ikä, sukupuoli, kansallisuus, uskonto ja terveydelliset seikat sekä tavat ja tottumukset. Valintaan vaikuttavat myös ruokien helppo syötävyys, syömiseen tarvittava aika ja tilat sekä kunniavieraan makutottumus. Järjestelyt tehdään sen mukaan, onko tilaisuuteen osallistumassa lapsia tai liikuntarajoitteisia, jolloin ruokien noutaminen on suunniteltu sopivan heillekin. Paikka valitaan tarjoilu- ja ateriamuodoille sopiviksi. On huolehdittava riittävästä ammattimaisesta tarjoiluhenkilökunnasta, astioista ja tarjoilupisteistä, jotta liian pitkiä odotusaikoja tai jonoja ei muodostu. (Harju 2003, 17–18.)

Suurissa tilaisuuksissa on tehtävä aikataulutettu tarjoilusuunnitelma, josta käy ilmi tilaisuuden kulku asiakkaiden saapumisesta tilaisuuden päättymiseen saakka, sisältäen tiedossa olevat ohjelmanumerot ja puheet. Tarjoilusuunnitelman ohelle laaditaan työsuunnitelma,

josta selviää aikataulutetusti kaikki tarjoilun vaiheet järjestyksessä. (Määttä ym. 2008, 115.) Kun tilaisuuden eri toimintojen aikataulut, menu, osallistujamäärä ja tarjoilutapa ovat selvillä, voidaan arvioida tarkasti kuinka paljon työtunteja ja henkilökuntaa tilaisuus vaatii, sekä laatia tehokas aikataulutettu työsuunnitelma jota seurataan (Shock & Stefanelli 2009, 160; Shock, Sgovio & Stefanelli 2011, 283–284.)

Toimivan aikataulun varmistamiseksi henkilökunnan tulee olla tuntia ennen tilaisuuden alkua paikalla, jolloin varmistetaan jokaisen henkilökuntaan kuuluvan läsnäolo ja jaetaan työtehtävät. Tarjoilun sujuvuuden varmistamiseksi tarjoilijoiden on perehdyttävä keittiön opastuksella tarjoiltavan ruoan raaka-aineisiin, sillä niitä voidaan kysyä asiakastilanteissa. (Shock & Stefanelli 2009, 171.)

Ennen vieraiden saapumista on tarkistettava siisteys, pöytäasetelmat ja tilan ulkomuoto, jotta palvelu tapahtuu sujuvasti. On myös hyvä tarkistaa, että pöytäliinat ovat puhtaat ja aseteltu oikein, sekä ruokien ottimet, valaistus ja kynttilät, musiikin voimakkuus, tilan lämpötila, menukortit sekä kukat ja somisteet. (Gartlgruber, Gutmayer, Lenger, Siegel & Stickler 2011, 108.)

3.2 Henkilökunta

Henkilökunta on suorassa yhteydessä asiakkaan kanssa, minkä takia työntekijöillä on vastuu asiakkaan tyytyväisyydestä. Henkilökohtaisella palvelulla on merkittävän suuri rooli palvelutilanteissa. Tarjoilijoilta vaaditaan nykypäivänä paljon enemmän kuin aikaisemmin. Palveluhenkilöiden hyvä ihmistuntemus, käytöstavat, itsehillintä, huumorintaju, kielitaito ja myötätunto eivät aina riitä hyvään palvelukokemukseen, vaan tarjoilulta vaaditaan sitoutuneisuutta ja halua palvelemaan jokainen asiakas täydellisesti. Henkilökunnan asuvalinnan tarkoituksena on olla miellyttävä sekä työntekijälle että asiakkaalle, mutta myös suojata tapaturmilta ja edistää hygienisyyttä. (Gartlgruber ym. 2011, 32.)

Henkilökunnalla tulee olla siistit ja hyvin istuvat vaatteet. Tarjoiluhenkilökunnan klassiseen vaatetukseen kuuluvat mustat housut tai musta puolihame, valkoinen kauluspaita ja mustat jalkineet, sekä musta solmuke ja mustat sukat. Asujen valinnassa on kuitenkin tärkeintä, että koko henkilökunta on pukeutunut yhteneväisesti. Vuokratyövoimaa käytettäessä pukeutumisesta on sovittava tai se on järjestettävä etukäteen, sillä epäyhtenäinen pukeutuminen voi pilata tilaisuuden. (Määttä ym. 2003, 27.)

3.3 Somistus, liinoitus ja kattaminen

Kaunis ja juhlava somistus viimeistelee kauniin kattauksen, johon kuuluvat myös valkeat pöytäliinat, astiasto, kynttilät ja kukka-asetelmat. Somistuksella voidaan korostaa haluttuja värejä, teemoja ja vuodenaikoja. Kukka-asetelmat ovat osa juhlapöytää ja kynttilät luovat juhlallisuutta ja tunnelmaa. Kukka-asetelmien valinnassa on kuitenkin otettava huomioon mahdolliset allergiat ja kynttilöiden paikkoja valitessa tulee olla huolellinen allergioiden ja riskien minimoimiseksi. (Karmavuo & Ursin 2002, 40.) Somisteiden valintaan vaikuttavat juhlan aihe ja teema. Teemajuhlien suunnittelussa on vain mielikuvitus ja budjetti rajana. (Määttä ym 2008, 118.)

Kattaus aloitetaan pöytämuotojen rakentamisella, jonka jälkeen pöydät liinoitetaan ja tuolit asetetaan paikoilleen. Useissa juhlapaikoissa pöytien pinnat liinoitetaan kulumien peittämiseksi. Liinoitus tapahtuu yleensä valkoisilla puuvillaliinoilla, joiden alle voidaan laittaa huopa silottamaan teräviä kulmia ja liina saadaan laskeutumaan kauniimmin. Liinat laskeutetaan pöydille niin, että helmat laskeutuvat tasaisesti pöydän ympärille ja saumat ovat pois päin asiakkaiden tulosuunnasta. Liinoittamisen jälkeen, tarvittava astiasto, servietit, menukortit, kukat ja kynttilät asetellaan pöydälle. (Määttä ym. 2008, 118.)

Tilojen suunnittelu ajatellaan asiakkaan näkökulmasta. Huomioitavia asioita ovat äänet, valaistus, värit ja tilojen käyttö (Cichy & Hickey 2012, 347). Sisustuksesta tulee käydä ilmi sen yhteneväisyys teemaan. Aula on ensimmäinen tila, jonka asiakas näkee saapuessaan paikalle, ja jo se vaikuttaa asiakkaan tiedostamatta mielialaan. Sisustukseen on valittava idean ja teeman mukaiset materiaalit, värit, esineet, kuvat, tekstit ja hajut, joiden tarkoituksena on luoda kokonaisuudesta yhtenevä ja ehjä. Somistus on muistettava hoitaa kaikille niille alueille, joille asiakkaat pääsevät liikkumaan. (Harju 2003, 12.)

Viihtyvyyttä voidaan lisätä erilaisilla valaistuksilla ja hyvillä tilankäytön ratkaisuilla. On tärkeää, että perusvalaistus on riittävä ja oikeansävyinen, mutta perusvalaistuksen lisäksi tiloihin voidaan lisätä tunnelmaa kohdevalaisimilla ja erisävyisillä valoilla. Ilmanvaihdolla ja lämpötilallakin on vaikutusta viihtyvyyteen. Väreillä voidaan vaikuttaa mielialaan, tunteuksiin ja viihtyvyyteen. Eri väreillä on ihmisille erilainen vaikutus, minkä takia tavallisinta

ja turvallisinta on käyttää tavallisia värejä voimakkaiden ja värivastakohtien sijaan. Yrityslaisuuksissa on ominaista käyttää niitä värejä, jotka löytyvät yrityksen liikemerkistä eli logosta. (Harju 2003, 12–13.)

3.4 Cocktailtilaisuus

Cocktailtilaisuudet ovat lähtöisin Amerikasta. Niiden keksijänä voidaan pitää Mrs. Julius S. Walsh Junioria, joka järjesti vuonna 1917 kartanossaan cocktailjuhlat, joka rakentui alkoholijuomien nauttimisen ympärille. Hän kutsui kartanoonsa 50 vierasta ja ajoitti tilaisuuden sunnuntai iltapäivälle. Juhlan jälkeen Walsh Jr. leimattiin sosiaalisten juhlien järjestämisessä edelläkävijäksi ja cocktailtilaisuuden keksijäksi. (The Wall Street Journal.)

Ennen Walshien järjestämääkin cocktailtilaisuutta on järjestetty tilaisuuksia, jotka ovat perustuneet alkoholitarjoiluun. Perimmäinen ajatus cocktailtilaisuuksien järjestämiseen on tullut vuodelta 1980, jolloin Mrs. Richards S. Dana järjesti syksyisin monen vuoden ajan ”munatoti-juhlia”. Sen jälkeen oli suosittua isännöidä tai emännöidä juhlia, jonka keskiössä toimi kulhollinen munatoti. ”Munatoti-juhlia” voidaan siis pitää johdannaisena cocktailtilaisuuksien syntyyn, mutta vuonna 1917 munatotien juominen oli jo vanhanaikaista ja cocktailjuomat olivat uusi trendi. Cocktailtilaisuuksista tulikin uusi villitys. (The Wall Street Journal.)

Nykypäivänä cocktailtilaisuuksien järjestäminen on yleistä silloin kun juhlitaan merkkipäivää tai kansallista juhlapäivää, mutta ne ovat myös oivia tilaisuuksia ylläpitää vanhoja ja solmia uusia asiakassuhteita. Nykypäivänä cocktailtilaisuuksia järjestetään enemmän yritysten edustustiloissa ja suurlähetystöissä kuin ravintoloissa ja yksityiskodeissa. Normaalisti cocktailkutsut järjestetään ilta-aikaan neljän ja puoliyhdeksän välillä, jolloin vieras voi saapua ja poistua haluamanaan ajankohtana. Tilojen hankintavaiheessa on tärkeää huomioida osallistuvien henkilöiden määrä suhteessa tilaan mahtuvaan määrään, jotta suhde on oikea. Tilassa on hyvä olla apupöytiä sekä seinustalla voi olla tuoleja tai sohvia, mutta seisomatilaisuuden takia tila tyhjenetään turhista huonekaluista. (Määttä ym. 2003, 31.)

Cocktailtilaisuuksille on ominaista sekä alkoholillisten että alkoholittomien juomien tarjoilu ja pienet sormin tai cocktailtikulla syötävät suolaiset ja makeat suupalat. Syötävien tulee pysyä hyvin koossa ja olla helposti syötäviä. Tarjoiltava juomana toimii hyvin, vaikka kuohuviini, mutta mikäli käytössä on drinkkibuffet tai baari, juomavalikoima voi olla laajempi

jolloin voidaan tarjota kuohu-, valko- ja punaviiniä, mietoja alkoholijuomia sekä vodkaa, giniä, rommia tai muita väkeviä alkoholijuomia. Hienommissa tilaisuuksissa juomia ja suupaloja tarjoillaan tarjottimelta salissa kierrellen. Ruokia voidaan kuitenkin tarjoilla buffet -tyyppisesti sijoittaen salin apupöydille tarjottimia, mutta ne on muistettava vaihtaa tyhjentyessä täysiin ja saatavilla on oltava leipälautasia ja serviettejä. (Määttälä ym. 2003, 31-32.)

4 Tapahtumanjärjestämisen prosessikuvaus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli järjestää Talin Tenniskeskuksen 40-vuotis juhlapäiville suunnitelma juhlan järjestämiseksi, jonka pohjalta syntyi cocktailtilaisuus. Tilaisuuden järjestäminen tuli toimeksiantona Talin Halliyhtiöltä, joka toimii Talin Tenniskeskuksen omistajayhtiönä.

Cocktailtilaisuuden järjestämiseen ja suunnitteluun osallistui Halliyhtiön henkilökunnan ja minun lisäksi kaksi muuta opiskelijaa, jotka hyödynsivät tilaisuutta oman opinnäytetyön tekemiseen. Cocktailtilaisuuden järjestäminen jaettiin kolmeen osaan: tapahtuman järjestämisen hallinnolliseen puoleen, tapahtuman käytännön asioiden järjestämiseen ja cocktailtilaisuuden ruokatuotteeseen. Oma osuuteni tapahtumasta oli siis keskittyä tapahtuman järjestämisen käytännön asioiden ja tarjoilun suunnitteluun. Tapahtuman tarkoituksena ei ollut varojen kerääminen tai uusien asiakassuhteiden solmiminen, vaan kiittää vieraita yhteistyöstä.

Tilaisuus järjestettiin 15.11.2016 iltapäivällä kello neljästä kuuteen. Tilaisuuden tarkoituksena oli kiittää Talin Tenniskeskuksen tärkeimpiä sidosryhmiä kuluneiden vuosien yhteistyöstä. Samana iltana Talin Tenniskeskuksessa järjestettiin naisten ja miesten ITF-turnaus, johon osallistui maailmalta tulleita huippupelaajia, mikä mahdollisti suuren osallistujamäärän. Ajoitukseksi valittiin iltapäivä cocktailtilaisuuden luonteen takia ja huomioon otettiin työssäkäyvien henkilöiden normaali työaika. Cocktailtilaisuuteen osallistui 400 kutsuvierasta, jotka olivat pääsääntöisesti tenniskeskuksen osakkeenomistajia, valmentajia, yhteistyökumppaneita ja asiakkaita. Koska kaikki osallistujat eivät ilmoittaneet tulostaan, varauduttiin hankinnoissa 450:en osallistujaan.

Tapahtuma järjestettiin Talin Tennishallin uudemmassa rakennuksessa, josta tilaisuutta varten varattiin kolme sisätenniskenttää. Tilan valinnassa otettiin huomioon sen sijoittuminen rauhallisemmalle alueelle pois muun tenniskeskuksen häiriötekijöistä ja asiakkaiden vaivaton kulku tilaisuuteen.

Opinnäytetyö sai alkunsa toukokuussa 2016, kun Helsingin Tennisstadion Oy päätti järjestää neljäkymmentävuotisjuhlapäivien kunniaksi juhlanan tilaisuuden. Ensimmäinen tapaaminen pidettiin toukokuun lopulla, jolloin päätettiin tilaisuuden luonteesta. Toinen tapaami-

nen järjestettiin lokakuun alussa koskien kokonaisvaltaisesti keittiön ja salin puolen järjestyttä, kohderyhmää, sekä kutsujen tekoa ja niiden lähettämistä. Tapahtuman suunnittelu siis aloitettiin samoihin aikoihin, kun toinen tapaaminen pidettiin.

4.1 Rajaukset tilaisuuden suunnitteluun

Toimeksiantajat tekivät muutaman rajauksen, jotka otettiin huomioon tilaisuuden suunnittelun lähtökohtina. Tilaisuuden oli sijoitettava tenniskeskukseen ja tilaisuuteen saapumisen oli oltava helppoa. Lisäksi tilaisuuden piti olla sellaisessa paikassa, että sen pystyi eristämään hallin muusta toiminnasta. Tilaisuuteen haluttiin tuoda Talin Tenniskeskuksele ominaisia piirteitä ja logon mukaista värimaailmaa. Tilaisuudesta haluttiin yksinkertaisen juhlava niin, että pukukoodina toimii Smart Casual, eikä vieraiden tarvitse huolehtia puukeutumisestaan. Ilmoitettavaa ohjelmaa ei haluttu tilaisuuden nopeatempoisen luonteen takia. Helsingin Tennisstadion Oy:n varapuheenjohtaja piti tilaisuudessa lyhyen puheen ja yllätysesiiintyjinä oli laulavia tarjoilijoita.

4.2 Tapahtumapaikka

Suunnittelu aloitettiin tapahtumapaikan valinnalla ja analysoimalla sen sopivuus tilaisuuteen. Tilaisuus päätettiin järjestää Talin Tenniskeskuksen uudemmassa rakennuksessa, sillä rakennukseen oli erillinen sisäänkäynti ja sen rauhallisuuden vuoksi tilaisuuden järjestäminen oli siellä helpompaa. Tilaisuutta varten varattiin kolme vierekkäistä tenniskenttää, jotka sijoituivat lähimmäksi pääovea, jotta kulku tilaisuuteen oli nopeaa. Tapahtumalue koostui kahdesta tenniskentästä, joissa järjestettiin tarjoilu ja ohjelma. Kolmas tenniskenttä toimi keittiönä, jossa cocktailpalat nostettiin ja jonne tyhjät astiat blokattiin. Juhlan sijoittuminen tenniskentille oli ainoa ratkaisu, sillä se mahdollisti suurien tilojen ansiosta paljon vieraita ja kalusteiden järkevän sijoittamisen saliin. Keittiönä toimivan tenniskentän ja salin välissä toimi eristeenä ja näköesteenä vihreä pressu, joka oli valmiiksi roikkumassa katosta.

4.3 Tilaisuus ja teema

Tapahtuman ja teeman valinnan tarkoituksena oli saada vaikutelmasta yhtenäinen. Teemana toimi syntymäpäiväjuhlat, jotka päätettiin toteuttaa cocktailtilaisuuden luonteen mukaisesti seisomatilaisuutena. Cocktailtilaisuudessa tarjottiin suolaisia cocktailpaloja ja kuohuvaa, sekä syntymäpäiville ominaisesti kakku-kahvit. Tarjoiltaviin kuului kuohuviiniä

ja kolme erilaista suolaista cocktailpalaa, joiden pääraaka-aineina toimi possu, lohi ja juusto, sekä mangojuustokakusta ja kahvista/teestä.

Tilaisuuden värimaailma toteutettiin valko-hopeana, jotta sali pysyi hillittynä. Valintaan vaikutti tenniskentälle ominainen tummanvihreä värimaailma, johon erivärien yhdistäminen voi olla hankalaa. Toimeksiantajien pyynnöstä päätettiin, että tilaisuudessa tuodaan esille jotain Talille ominaisia piirteitä. Talin Tenniskeskuksen logon mukaisesti tilojen somistus kriteereihin lisättiin myös sinisen sävyistä värimaailmaa. Tarkoituksena oli luoda hillitty, juhlava kokonaisuus, jota myötäilee pukukoodina Smart Casual, jotta osallistujien ei tarvinnut pynttäytyä liian juhlaan vaatteisiin.

4.4 Ohjelma

Tilaisuuden musiikin hoiti Tennisstadionin työntekijän pojan bändi, joka soitti sekä suomalaisten että ulkomaisten artistien tunnettuja covereita. Yllätysohjelmana oli vieraiden joukossa kulkevat kolme laulavaa tarjoilijaa, jotka yllättivät vieraat tilaisuuden tullen laulullaan. Lauluesitykset ajoittuivat bändin kappaleiden vaihtojen yhteydessä. Yhtenä ohjelmanumerona oli Talin Tenniskeskuksen varapuheenjohtajan pitämä kiitospuhe, joka kesti viisi minuuttia. Koska cocktailtilaisuuden tarkoituksena oli toimia nopeatempoisesti sillä ajatuksella, että asiakas tulee nauttimaan tarjoiltavista ja lähtee, tilaisuuteen ei haluttu sen enempää ohjelmaa.

4.5 Kalusteet, kattaus ja somistus

Talin Tenniskeskuksesta ei löytynyt tilaisuuteen vaadittavia pöytiä, tarjoiluastioita tai -välineitä tai mitään sisustukseen tai somistukseen tarvittavia materiaaleja. Kaikki tarvikkeet tilattiin Jubileelta tai haettiin päivittäistavarakaupasta liitteessä kolme olevan hankintasuunnitelman mukaisesti. Kakut tilattiin Järvenpään Leipomo Gilanista, jotka toimittivat kakut Tenniskeskukseen tapahtumapäivänä.

Noutopöytiä oli salissa yhteensä neljä. Yksi pöytä oli kuohuviinien kaatoa varten. Kuohuviinejä varten käytettiin kolmea pöytää, jotka asetettiin suorakulman muotoisesti ja sijoitettiin salin sisäänkäynnin viereen, jotta asiakas saa kuohuviinilasinsa heti tilaisuuteen tullessaan. Suolaisia cocktailpaloja varten saliin asetettiin kaksi suoraa linjaa, joita varten asetettiin kolme pöytää pituussuunnassa peräkkäin. Kakkupöytänä toimi yksi linja, joka asetettiin samaan tapaan kuin cocktailpalapöytä. Noutopöydät asetettiin keittiönä toimivan

tenniskentän läheisyyteen niiden täyttämisen helpottamiseksi. Salin keskiöön asetettiin neljäkymmentä pystypöytää seurustelua, syömistä ja juomista varten. Kuvissa 1. ja 2. käy ilmi salin pöytien asetellut. Lisäksi saliin asetettiin kaksi apupöytää, joille oli aseteltu vesipisteet.



Kuva 1. Ensimmäinen puoli salista



Kuva 2. Toinen puoli salista

Noutopöydät liinoitettiin neljällä pitkällä, valkoisella pöytäliinalla, joihin jokaiseen asetettiin kaksi kukka-asetelmaa (Kuva 3). Pystypöydät liinoitettiin myös niille tarkoitetuilla valkoisilla pöytäliinoilla, joiden päälle aseteltiin hopeanharmaat pienemmät liinat tuomaan hie-
man väriä ja juhlallisuutta. Harmaiden liinojen päälle tuli teemaan sopivia valko-sinisiä kukkia ja litalan kastehelmi-tuikkulasit, joihin laitettiin pienet LED-kynttilät. (Kuva 4.)



Kuva 3. Noutopöytien liinoitus ja somistus.



Kuva 4. Pystypöydän somisteet

Kuohuviinipöydälle aseteltiin ennen juhlaa kuohuviinilasit valmiiksi tarjoilua varten (Kuva 5). Pöydän etureunaan sijoitettiin koko pöydän pituudelta laseja viisi riviä, joiden takana oli viisi tarjotinta täytettynä laseilla, mikä helpotti kuohuviinien kaatoa. Kun etureunan lasit oli loppuneet, tarjottimet oli helppo työntää pöydän etureunaan. Pöydän alla oli kaksi pakillista kuohuviinilaseja täyttöä varten. Lisäksi kuohuviini pöydän taakse tuotiin kuohuviinilaatikoita valmiiksi.



Kuva 5. Kuohuviinipöytä

4.6 Tarjoilu ja blokkauk

Juhlatilaisuus alkoi neljältä iltapäivällä. Tarjoilutavaksi valittiin noutopöytä, sillä sen toteuttaminen on helppoa. Valintaan vaikutti tilaisuuden lyhyt kesto ja suuri osallistujamäärä. Kuohuviinien kaatoa hoiti tilaisuuden alkaessa viisi tarjoilijaa, joista kaksi avasi pulloja ja kolme täytti laseja. Kun vieraiden saapumisnopeus hidastui, kolme tarjoilijaa aloitti salin siistimisen, blokkauksen ja toisen kaadon salissa. Kun vieraiden saapuminen hidastui entisestään tunnin jälkeen, pisteellä pärjäsi yksi tarjoilija.

Suolaiset cocktailpalat tarjottiin hopeisista tarjoiluastioista, joita asetettiin pöydälle neljä kutakin lajia. Keittiön valmistamat cocktailpalat olivat kaikki ennen tilaisuuden alkua valmiina, mikä mahdollisti keittiön henkilökunnan hoitavan tarjoiluastioiden vaihdon. Pöydille asetettiin serviettejä ja leipälautasia, sekä kakkulapiot ruokien ottamiseen kuvien 6. ja 7. mukaisesti.



Kuva 6. Cocktailpalapöytä



Kuva 7. Cocktailpalapöytä

Kakkupöydälle asetettiin kakku, lusikoita, kahvimaitokannut, sokeripalat, makeutusaineet ja teepussit, sekä kahvia ja teetä sisältävät termoskannut, jotka toimivat itsepalveluperiaatteella kuvan 8. mukaisesti. Kahvinkeittoa varten käytössä oli kolme ravintolatoiminnalle suunnattua Mocca Masteria. Kahvinkeitto aloitettiin puolikolmelta päivällä, jotta kahvia saatiin neljä termoskannullista valmiiksi ennen tilaisuuden alkua. Kakkupöydästä huolehti yksi tarjoilija. Saliin asetettiin kaksi apupöytää, joista löytyi vettä ja kertakäyttökuppeja. Samalla se toimi pöytänä, jonne asiakkaat saattoivat jättää tyhjiä astioita. Blokkausta hoiti kolme tarjoilijaa. Tarjoilusuunnitelma löytyy liitteestä neljä.



Kuva 8. Kakkupöytä

Blokkausta ja salin siistimistä varten jokaisella tarjoilijalla oli tarjottimet, joiden avulla kerättiin salista tyhjät astiat. Tyhjät astiat vietiin keittiön toiminnassa olevalle tenniskentälle, jonne oli rakennettu blokkaukpiste niin, että kahvikupeille, lautasille ja kuohuviinilaseille oli järjestetty omat paikkansa. Blokkaukpisteellä oli suuria roskiksia roskia varten ja ämpäreitä nesteiden kaatoa varten. Kahvikupit, lautaset ja kuohuviinilasit lajiteltiin heti blokkauksen yhteydessä omiin pakkeihinsa.

4.7 Päätäminen

Juhla loppui kuudelta illalla. Siistimistä tehtiin koko tilaisuuden ajan, mutta varsinaiset siivous- ja purkutyöt aloitettiin tilaisuuden loputtua kello kuudelta. Kukat ja LED-kynttilät kerättiin pöydiltä pahvilaatikoihin ja vietiin aulaan odottamaan toimeksiantajien seuraavan päivän noutoa. Likaiset astiat lajiteltiin niille tarkoitettuihin pakkeihin. Pöydät riisuttiin liinoista ja laitettiin jätesäkkeihin. Pöydät ja kaikki muut vuokratavarat roudattiin viimeiselle tenniskentälle sisääntulon viereen odottamaan noutoa. Jubilee nouti vuokratavarat kahdeksalta illalla.

Pääasiassa salin ja keittiön jälkityöt oli jaoteltu niin, että salin henkilökunta hoiti salin siivouksen ja keittiön henkilökunta keittiön siivouksen, mutta kokonaisuudessaan siivoustyöt sujuivat yhteistyöllä ja pöytien roudaaminen suoritettiin kaikkien osallisten avustuksella. Siivoustöiden jälkeen koko henkilökunnan kesken pidettiin palaveri, jossa arvioitiin tapahtuman sujuvuutta, onnistuvuutta ja kehityskohteita. Samassa istunnossa toimeksiantajat pääsivät antamaan palautetta koko tapahtuman järjestämisen prosessista.

5 Arviointi ja pohdinta

Opinnäytetyön aihe sai alkunsa, kun tietoisuuteen tuli Talin Tenniskeskuksen tarve juhlan järjestämiselle. Tapahtuma järjestettiin Talin Tenniskeskuksessa tiistaina 15.11.2016 klo neljäkymmentävuotis juhlapäivän kunniaksi. Tavoitteena oli tuottaa tapahtuman järjestämiselle selkeä, kattava ja aikataulutettu suunnitelma, jota käyttää työkaluna tapahtuman suunnitelmallisessa toteutuksessa. Onnistuneen tapahtuman järjestäminen vaatii pitkäjänteisyyttä ja aikaa, sillä suunnittelu on tärkein ja aikaa vievin prosessi, jonka avulla tapahtuman toteutuksesta voidaan saada juuri sellainen kuin halutaan.

5.1 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Koko opinnäytetyön kokoaminen, niin tietoperustan kokoaminen kuin suunnitelmankin laatiminen oli aloitusvaiheessa hankalaa. Prosessi alkoi suunnittelemalla sisällysluetteloon niitä asioita, joista halusin koota tietoperustan. Tapahtuman järjestäminen aiheena on erittäin laaja, mikä hankaloitti rajauksien tekemistä ja lähteiden etsintää.

Alkuvaiheessa tuntui, että sopivaa kirjallisuutta ei vain yksinkertaisesti löydy tarpeeksi. Hetken päästä kuitenkin huomasin, että käytettävissä on niin paljon lähteitä, että niistä on vain valittava parhaimmat. Tilaustarjoilun kohdalla kirjoittaminen tuntui erittäin työläältä, koska siitä löytyy hyvin vähän uutta painettua kirjallisuutta. Käytin tietoperustassa hyvinkin vanhoja lähteitä, mutta niiden käsittelemät asiat ovat edelleenkin paikkaansa pitäviä ja ajankohtaisia, sillä tapahtuman järjestäminen ja tilaustarjoilu eivät prosesseina ole juuriakaan muuttunut. Kansainvälisiä lähteitä olisi löytynyt todella paljon, mutta niiden kohdalla päänsärkyä tuotti niiden kääntämisen hitaus. Tietoperustan kirjoittaminen sujui aika kivuttomasti, kun löysin hyviä lähteitä ja olin päättänyt, mistä asioista tapahtuman järjestämisen suunnitelma koostuu. Ongelmana kuitenkin oli tekstin jäsentely ja kappaleiden erittely järkevästi ja johdonmukaisesti.

Ensimmäisen onnistumisen koin sitten, kun olin saanut koottua tietoperustaan haluamiani asioita sellaiseen järkevään järjestykseen, minkä pohjalta laatia suunnitelma tapahtuman järjestämiseksi. Sain mielestäni koottua tietoperustaan kaiken sen oleellisen tiedon, jota suunnitelman laatimisessa ja tapahtuman järjestämisessä piti ottaa huomioon.

5.2 Tapahtuman onnistumisen arviointi

Tapahtuman järjestäminen onnistui suunnitelman avulla erittäin hyvin. Pääasiassa koko tapahtuman ja tarjoilun kulku meni suunnitelman mukaisesti. Roudaaminen, pöytien kattaminen ja somisteiden asettaminen veivät hieman odotettua enemmän aikaa, mikä sai aikaan pienen kiireen. Kaikki saatiin kuitenkin ajallaan valmiiksi. Salin laittoon osallistui pääasiassa kolme henkilöä, joiden lisäksi pientä apua saatiin tenniskeskuksen työntekijöiltä ajoittain. Salin rakentamiseen olisi voinut varata enemmän apua. Pöytäliinat olisi kaivaneet silitystä, mutta siihen ei ollut aikaa. Hämärässä salissa ne eivät kuitenkaan haitanneet.

Tapahtuman järjestelyihin tehtiin pieniä muutoksia, sillä keittiö siirtyi toiselle tenniskentälle. Senkin toimivuus oli hyvä, sillä se toimi helposti salin kanssa. Bändin paikkaa siirrettiin viidellä metrillä, minkä takia myös pöytäjärjestelyihin tuli pieniä muutoksia. Tapahtumaan osallistui paljon senioreita, minkä takia päätettiin poistaa yksi noutopöytä cocktailpaloilta, ja tehdä siitä pöytä, jossa on tuolit istumista varten. Kaikki muutokset oli helposti toteutettavissa eivätkä vaatineet sen suurempia ponnisteluja.

Tarjoilussa pienenä ongelma oli kuohuviinilasien määrä. Koska juhlissa oli runsas kuohuviinitarjoilu, monet vieraat hakivat uuden lasin vanhan tyhjetessä ja Jubileelta tilatut lasit loppuivat. Ongelma saatiin kuitenkin korjattua hakemalla Tennis Bistrolta lisää laseja. Kahvinkeittoa hidasti viidentoista minuutin pituinen sähkökatko, joka sekin saatiin korjattua nopeasti, eikä sillä ollut suurta vaikutusta kahvin esille laittoon.

Kokonaisuudessaan tilaisuus oli oikein onnistunut. Toimeksiantajat ja osallistujat olivat tyytyväisiä tarjoiluun ja tunnelmaan. Tilaisuuden tavoitteena oli, että ruoat ja juomat eivät loppu kesken ja tavoitteeseen päästiin.

Tapahtuman järjestäminen aiheena, niin tietoperustan kokoaminen kuin suunnitteluvaihe ja tapahtuman toteutuskin ovat opettanut äärettömän paljon. Vaikka tapahtuman/tilaisuuden järjestäminen aiheena onkin melko yksinkertainen, täytyy sen suunnittelussa huomioida kaikenlaisia pieniä yksityiskohtia.

Opinnäytetyön tekemisen ohella olen oppinut paljon sellaisia asioita, joita voin hyödyntää tulevaisuudessa työelämässä ja yksityiselämässä. Tilaisuus meni hienosti, koska tilaukset

ja hankinnat, sekä niissä huomioitavat yksityiskohtiin oli otettu huomioon, niin somistuksessa kuin tarjoilussakin.

Lähteet

Cichy R. & Hickey P. 2012. Fourth Edition. Managing Service in Food and Beverage Operations. American Hotel & Lodging Educational Institute. Michigan.

Gartlgruber, M. & H., Gutmayer, W., Lenger, H. & R., Siegel, L. & S. & Stickler, H. 2011. Service. A Guide for Professionals. 4th Edition. TRAUNER Verlag + Buchservice GmbH. Linz.

Getz, D. 2005. Event Management & Event Tourism. 2nd edition. Cognizant Communication Corporation. New York.

Felten, E. 2007. St Louis – Party Center. The Wall Street Journal. Luettavissa: <http://www.wsj.com/articles/SB119161653517750477>. Luettu: 21.10.2016.

Harju, L. 2003. Työelämän tapahtuman ja tilaisuudet. Kustannusosakeyhtiö Otava. Helsinki.

Iiskola-Kesonen, H. 2004. Mitä? Miksi? Kuinka? Käsikirja tapahtumanjärjestäjille. Suomen Liikunta ja Urheily ry. SLU-julkaisusarja 10/04. Helsinki.

Juurakko, A., Kauhanen, J., Kauhanen, V. 2002. Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus. WSOY. Helsinki.

Karhu, H. 1989. Tilaustarjoilu. Valtion painatuskeskus. Helsinki.

Karlsson, Å. & Marttala, A. 2001. ProjektiKirja. Onnistuneen projektin toteuttamiseen. Talentum Media Oy. Helsinki.

Karmavuo, R. & Ursin, H. Edustamisen ABC: Opas ravintolapalveluiden ostamiseen. 2002. Kustannus Kolibri. Helsinki.

Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. 2. uudistettu painos. WSOYpro. Helsinki.

- Lampinen, J. 2011. Ekologisen ja turvallisen yleisötilaisuuden järjestämisopas. Suomen Ympäristö- ja Terveysalan Kustannus Oy. Pori.
- Muhonen, M. & Heikkinen, L. 2003. Kohtaamisia kasvokkain. Tapahtumamarkkinoinnin voima. Talentum Media Oy. Helsinki.
- Määttä, S., Nuutila, J. & Saranpää, T. 2003. Juhlal palvelu: Suunnittele ja toteuta. 1. painos. WSOY. Helsinki.
- Shock, P., Sgovio C. & Stefanelli J. 2011. On-Premise Catering. Hotels, Convention Centers, Arenas, Clubs, and More. 2nd Edition. John Wiley and Sons, Inc. New Jersey.
- Shock, P. & Stefanelli J. 2009. A Meeting Planners Guide to Catered Events. John Wiley & sons., Inc. New Jersey.
- Shone, A. & Parry, B. 2013. Successful. Event Management. A Practical Handbook. 4th Edition. Cengage Learning EMEA. Hampshire.
- Talin Tenniskeskus. 2016. Luettavissa: <http://www.talintenniskeskus.fi/tali/>. Luettu: 1.11.2016.
- Tarssanen, S. & Kylänen, M. 2005. Elämystuottajan käsikirja. 2. uudistettu painos. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.
- Van der Wagen, L. & White, L. 2010. Event Management. For tourism, cultural, business and sporting event. 4th Edition. Pearson Australia. Melbourne.
- Vallo, H. & Häyrynen, E. 2016. Tapahtuma on tilaisuus: tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. 5. uudistettu painos. Tietosanoma Oy. Helsinki.
- Vuorenmaa S. & Peltola M. 2010. Annos & asiakas. Ravitsemisalalan matematiikkaa ja ammattilaskentaa. 4. uudistettu painos. WSOYpro Oy. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Kutsu

Kutsu

Toivotamme Sinut tervetulleeksi
Talin Tenniskeskuksen 40-vuotisjuhlaan

tiistaina 15.11.2016

klö 16.00-18.00 välisenä aikana.

Juhlan jälkeen siirrymme seuraamaan miesten ja naisten ITF -turnausta, johon osallistuu Suomen parhaimmisto.

Pukeutumiskoodi: Smart Casual

Kukkien ja lahjojen sijaan voitte tukea juniorityötä.

Suomalaisen Tenniksen Edistämisaatiö tili: FI61 1745 3000 049785

Sisäänkäynti uuden puolen pääovesta.

Vastausta pyydetään 1.11.2016 mennessä:

marita.inberg@talintenniskeskus.fi

Terveisin

Pekka Mäkelä

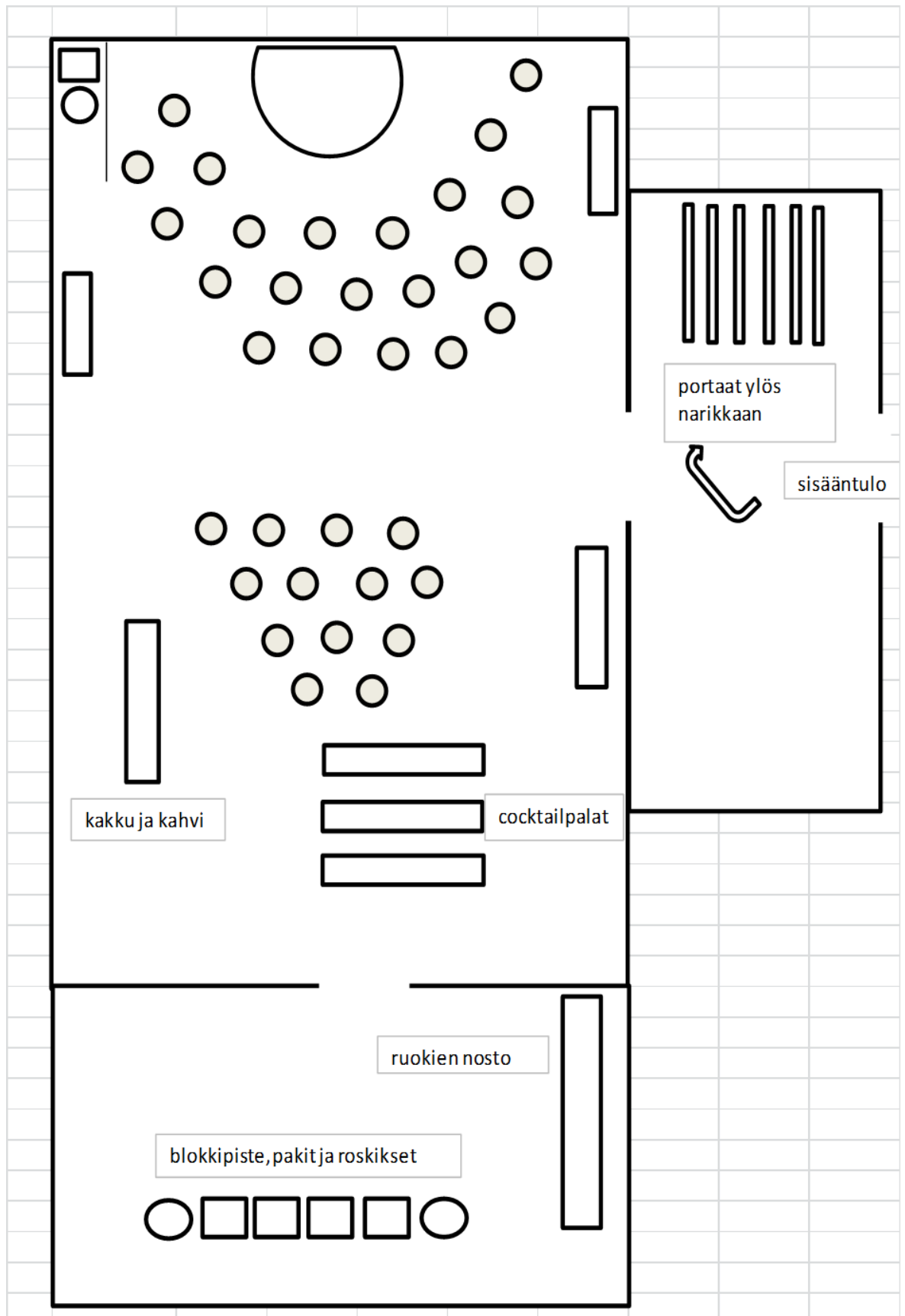
Talin Tenniskeskus

**TALIN
TENNISKESKUS
CENTER**

Kutomokuja 4
00381 Helsinki

Puh. 09-56 56 050

Liite 2. Pohjapiirustus



Liite 3. Hankintasuunnitelma

Jubilee

Kalusteet ja liinat	kpl
Noutopöydät 180*80 pöytäliinat valk. 190*140	15 20
Apupöydät 180*80 pöytäliinat valk. 190*140	2 2
Pystypöydät 80/110 pöytäliinat valk. 140*140	40 40
Narikat	6
Narikkakorttipakat	6

Somistukseen

Tuikkulasit	40
Ulkolyhdyt ulkotulet	10 10

Tarjoiluun

	kpl
Tarjoiluastiat 60*36	50
Kuohuviinilasit	450
Lautaset	700
Kahvikupit	450
Tarjottimet	20
Kakkulapiot	30
Maitokannu 3 l	4
Kertakäyttökupit	450
Termoskannut	8
Vesisäiliöt 5 l	2

Prisma

	kpl
LED-kynttilät	40
Servietit	700

Metrotukku

Kahvi	10 pkt
Teepussit	200 kpl
Kahvimaito	12 l
Sokeripala	2 pkt
Hermesetas	2 ptk
Karitaliina	1 rulla

Leipomo Gilan

Mangojuustokakku	6
70 henk	

Munkkivuoren kukka

Kukka-asetelmat	10
Kukat	40

Eurokangas

Hopeat pöytäliinat	40
--------------------	----

Kuohuviinipullot	120
------------------	-----

Liite 4. Suunnitelma tapahtuman järjestämiselle

*Cocktailtilaisuuden
järjestämisen suunnitelma*

15.11.2016

Sisällys

1 Johdanto	3
2 Tilaisuuden ominaisuudet	4
3 Kutsut ja hankinnat.....	6
Kutsut.....	6
Hankintasuunnitelma.....	6
4 Tapahtumapäivänä	8
Työsuunnitelma.....	8
Sisäänkäynti ja narikka.....	9
Pöydät, somistus ja kattaus.....	9
5 Tarjoilusuunnitelma.....	10

1 Johdanto

Suunnitelman tarkoituksena on antaa selkeä kuva Talin Tenniskeskuksessa järjestettävästä cocktailtilaisuudesta ja sen ominaisuuksista, sekä tehtävistä ennen tilaisuutta ja tapahtumapäivänä. Suunnitelman osat toimivat työkaluina koko tapahtuman ajan, pääasiassa kuitenkin tapahtumapäivän järjestelyihin.

Suunnitelmasta käy yksinkertaisesti ilmi perusasiat tilaisuuden järjestämisestä, tapahtumapaikasta, ajankohdasta ja kohderyhmästä, tapahtuman teemasta ja luonteesta, sekä henkilökunnan määrä, tilaisuuden ohjelma ja tarjoilun järjestäminen.

Suunnitelmasta löytyy kaikkien hankintojen ja muiden työtehtävien suorittamisten ajankohdat ennen tapahtumaa, sekä tapahtumapäivälle työsuunnitelma, josta käy ilmi eri tehtävien suoritusten ajankohdat ja ohjeet niiden suorittamiseen. Tarjoilua varten suunnitelmasta löytyy tarjoilusuunnitelma, joka koostuu työntekijöiden eri tehtävistä ja heille tehdyistä alueajoista, sekä tarjoilun ja ohjelman aikataulutetusta suunnitelmasta tapahtumapäivälle.

2 Tilaisuuden ominaisuudet

Tapahtuman tarkoitus

Cocktailtilaisuuden järjestämisen tarkoituksena on juhlia Talin Tenniskeskuksen 40-vuotis juhlapäivää rennolla cocktailtilaisuudella. Osallistujat ovat kutsuvieraita, jotka ovat Talin Tenniskeskuksen osakkeenomistajia, yhteistyökumppaneita ja tärkeimpiä asiakkaita. Suuri osa vieraista on reilusti keski-ikää vanhempia tai eläkeikäisiä. Tilaisuuteen osallistuu 450 kutsuvierasta. Tilaisuus on vapaamuotoinen ja rento. Idean tarkoituksena siis on, että tilaisuus on nopeatempoinen, eli vieraat saapuvat juhliin, nauttivat tarjoiltavista tuotteista ja lähtevät kotiin tai jatkavat iltaa katsomossa seuraamassa tennispelejä. Tapahtumapaikkana toimii Talin Tenniskeskus. Cocktailtilaisuus järjestetään käyttäen kolmea tapahtumaa varten varattua sisätenniskenttää, joista kahdella kentällä järjestetään tarjoilu ja kolmas kenttä toimii keittiönä ja blokkipisteenä. Tilaisuus järjestetään tiistaina 15.11.2016 klo 16-18 välisenä aikana.

Teema & värimaailma

Teemana on syntymäpäiväjuhla, joka toteutetaan rentona cocktailtilaisuutena. Värimaailmana toimii valkoinen ja hopea sinisin vivahtein. Valkoisen ja hopean yhdistelmällä luodaan juhlavuutta ja sinisellä värillä tuodaan esille Talin Tenniskeskuksen logon värimaailmaa.

Ohjelma

Tilaisuuden isäntänä toimii Talin Tenniskeskuksen toimitusjohtaja Pekka Mäkelä. Puheen pitää tilaisuudessa Helsingin Tennisstadionin varapuheenjohtaja. Yllätysnumerona tilaisuuteen saapuu laulavia tarjoilijoita, jotka viihdyttävät yleisöä laulullaan säännöllisin väliajoin yllättäen uudet vieraat. Lisäksi tapahtumassa on viihdyttämässä poikabändi, joka soittaa tuttujen artistien covereita.

Tarjoilu

Cocktailtilaisuudelle tyypilliseen tapaan tilaisuus on seisomatilaisuus. Alkumaljat tarjotaan vieraiden saapuessa salin ovesta sisään. Juhlajuomana tarjoillaan kuohuviiniä ja alkoholittomana vaihtoehtona on Pommac. Ruokatarjoilu tapahtuu noutopöydiltä tarjoiltavista suolaisista cocktailpaloista, sekä samalla tavalla toimivasta kakku-kahvi pöydästä itse-palvelu -tekniikalla. Tarjoilua hoitaa keittiön henkilökunnan lisäksi kuusi tarjoilijaa ja kolme laulavaa tarjoilijaa.

Henkilökunta

Salin henkilökunta koostuu kuudesta tarjoilijasta ja neljästä keittiön työntekijästä. Henkilökunnalla on suuri vaikutus tapahtumaan ja sen onnistumiseen. Tarjoilijoilta vaaditaan positiivista mieltä ja sosiaalista asennetta vieraiden keskuudessa. Tarjoilijoiden yhtenevä ja siisti pukeutuminen on myös osa onnistunutta tapahtumaa. Perinteiseen tapaan tarjoilijat pukeutuvat valkoiseen kauluspaitaan, mustiin housuihin/hameeseen ja mustiin avonaisiin jalkineisiin. Mustat hameet voivat olla polvipituisia tai pidempiä, ja niiden kanssa on käytettävä sukkahousuja.

3 Kutsut ja hankinnat

Ennen tapahtumaa hoidetaan kutsujen suunnittelu ja lähettäminen. Lisäksi tehdään hankintasuunnitelma salin kalusteista ja somisteista, ja päätetään, mitkä tavarat tilataan Jubileelta ja mitä hankitaan päivittäistavarakaupasta tai tukusta.

Kutsut

Kutsut suunnitellaan cocktailtilaisuuden luonteen ja teeman mukaisesti. Kutsuista on käytävä ilmi tapahtuman aihe, ajankohta ja kesto, sekä pukeutumiskoodi, paikka ja sisäänkäynti. Yrityksille kutsut lähetetään sähköpostitse, mutta yksityishenkilöt saavat kutsunsa postitse. Kutsut lähetetään viikolla 41. Vastausaikaa osallistumisesta on kolme viikkoa, jolloin osallistuvien vieraiden on ilmoitettava osallistumisestaan viimeistään maanantaina 1.11 viikolla 44.

Hankintasuunnitelma

Hankintasuunnitelma sisältää kaikki ne kalusteet, tavarat, esineet ja asiat, joita salissa tarvitaan juhlan ja tarjoilun järjestämiseksi. Pöydät, pöytälinat, tarjoilun astiat ja välineet sekä lyhdyt ja tuikunaluset tilataan Jubileelta. Alustava tilaus tehdään viikolla 42, mutta osallistujamäärän varmistumisen jälkeen tilausmääriä voidaan muuttaa niin, että tilausmäärät varmistetaan viikolla 44. Tabletit pöytiin, servietit, kertakäyttökupit veden tarjoilua varten ja pienet LED-kynttilät hankitaan päivittäistavarakaupasta tilausmäärien varmistuessa. Projektipäällikkö hoitaa tilauksen. Toimeksiantaja hoitaa kuohuviinien hankinnan. Alla on taulukoituna hankinnat ja hankintapaikat.

Jubilee

Kalusteet ja liinat	kpl
Noutopöydät 180*80 pöytäliinat valk. 190*140	15 20
Apupöydät 180*80 pöytäliinat valk. 190*140	2 2
Pystypöydät 80/110 pöytäliinat valk. 140*140	40 40
Narikat	6
Narikkakorttipakat	6

Somistukseen

Tuikkulasit	40
Ulkolyhdyt ulkotulet	10 10

Tarjoiluun

	kpl
Tarjoiluastiat 60*36	50
Kuohuviinilasit	450
Lautaset	700
Kahvikupit	450
Tarjottimet	20
Kakkulapiot	30
Maitokannu 3 l	4
Kertakäyttökupit	450
Termoskannut	8
Vesisäiliöt 5 l	2

Prisma

	kpl
LED-kynttilät	40
Servietit	700

Metrotukku

Kahvi	10 pkt
Teepussit	200 kpl
Kahvimaito	12 l
Sokeripala	2 pkt
Hermesetas	2 ptk
Karitaliina	1 rulla

Leipomo Gilan

Mangojuustokakku	6
70 henk	

**Munkkivuoren
kukka**

Kukka-asetelmat	10
Kukat	40

Eurokangas

Hopeat pöytäliinat	40
--------------------	----

Kuohuviinipullot	120
------------------	-----

4 Tapahtumapäivänä

Tapahtumapäivän toiminta ennen tilaisuuden alkamista koostuu pääsääntöisesti salin laitosta juhlakuntoon ja toimenpiteistä tarjoiluprosessin helpottamiseksi.

Työsuunnitelma

Tiistain työpäivä alkaa palaverilla tilaisuuden järjestäjien ja toimeksiantajien kanssa. Työpäivän alkaessa kuohuviinit laitetaan viilenemään kylmiöön. Jubilee toimittaa tavarat klo 9:00, jonka jälkeen kalusteet roudataan pohjapiirustuksen mukaisesti niille merkityille paikoille. Noutopöydät rakennetaan asettaen kolme pöytää jonoon.

Kun pöydän ovat paikoillaan, voidaan aloittaa pöytien liinoitus sekä somistusten ja kukkien asettaminen paikoilleen. Klo 12.30 aloitetaan kattaus: kuohuviinilasit sisääntulon viereen pöydälle, noutopöydille leipälautaset, kahvikupit ja servietit. Keittiön puolelle rakennetaan blokkipiste. Klo 15.00 alkaa tarjoilijoiden työvuoro, jolloin viimeistellään sali ja sen toimivuus. Klo 15.30 ohjelmanumerona toimivien laulavien tarjoilijoiden saapuessa käydään läpi salin tarjoilusuunnitelma ja jokaiselle tarkoitettut hoidettavat alueet ja tehtävät.

9.00	Jubileen vastaanotto Kuohuviinit kylmään
10.00	Kukkien vastaanotto Kalusteiden (pöydät, narikat) roudaus paikoilleen
12.30	Pöytien liinoitus Kynttilät ja kukat paikoilleen Ulkotulienlaitto
13.30	Kattaus: kuoharilasit, leipälautaset, kahvikupit, servietit Blokkipisteen rakennus
15.00	Kuohuviinien haku Tarjoilijat saapuvat Bändi saapuu
15.30	Laulavat tarjoilijat saapuvat Suunnitelman läpikäynti ja aluejako
15.40	Cocktailpalat tarjolle Kakku tarjolle Kahvit ja tee tarjolle Maidot ja sokeri Kuohuviinipullojen avaus ja kaadon aloitus

Sisäänkäynti ja narikka

Talin tenniskeskuksen parkkipaikalle sijoitetaan opasteita kohti tilaisuutta pidettävää hallia. Lähemmäksi hallia päästessä, pienelle hiekkaiselle polulle laitetaan kymmeneen lyhtyyn palamaan avotulet, joiden johdattelemana vieraat löytävät oikealle ovelle. Vieraiden saapuessa eteiseen, tenniskeskuksen työntekijät ohjaavat vieraat jättämään ulkovaatteet narikkaan. Narikat asetellaan vierekkäin parvella sijaitsevaan tyhjään tilaan, jonne vieraat saavat jättää ulkovaatteet. Narikassa työskentelee kaksi työharjoittelussa olevaa nuorta henkilöä, jotka pyörittävät narikkaa numeroitujen narikkakorttien avulla.

Pöydät, somistus ja kattaus

Noutopöydät, apupöydät ja pystypöydät liinoitetaan niille tarkoitettuun valkoisiin pöytäliinoin. Apupöydät ja noutopöydät (kuohuviini, cocktailpalat ja kahvi) ovat samankokoisia ja niissä käytetään 190cm*140cm liinoja neljä kappaletta noutopöytää kohti. Pystypöydissä käytetään 140cm*140cm liinoja yksi kappale pöytää kohti. Valkoisten pöytäliinojen päälle asetellaan hopeanharmaat pienemmät liinat antamaan väriä, kaikki hopeanharmaat liinat ovat samankokoisia. Kuohuviinitarjoilussa käytettävälle pöydälle asetellaan kuohuviinilasit valmiiksi juhlan alkamista varten. Pöydän alle jätetään kaksi tyhjää kuohuviinilasipakkia, joihin voidaan blokata tyhjat lasit lähipöydistä. Pöydän viereen asetetaan roskis tyhjiä pulloja varten, sekä astia roskille.

Cocktailpalapöytien alkuun sijoitetaan kummallekin puolelle identtisesti ensin servietit ja lautaset, jonka jälkeen laitetaan esille cocktailpalat hopeisilla tarjottimilla järjestykseen kasvis-kala-liha. Pöydät koristellaan kukka-asetelmilla ja jokaisen cocktailpalan eteen asetellaan tuotelaput. Kakku-kahvi pöydän molemmille puolille asetetaan identtisesti lautaset, lusikat ja servietit, sen jälkeen kakku, kahvikupit, kahvi, tee, maito ja sokeri. Myös kakkupöytä koristellaan kukilla.

Pystypöytien keskelle asetellaan pienemmät kukat ja Iittalan Kastehelmi tuikkulaseihin LED-kynttilät palamaan. Kaksi apupöytää toimii vesipisteinä. Pöydille asetetaan vesisäiliöt ja keräkäyttökupit.

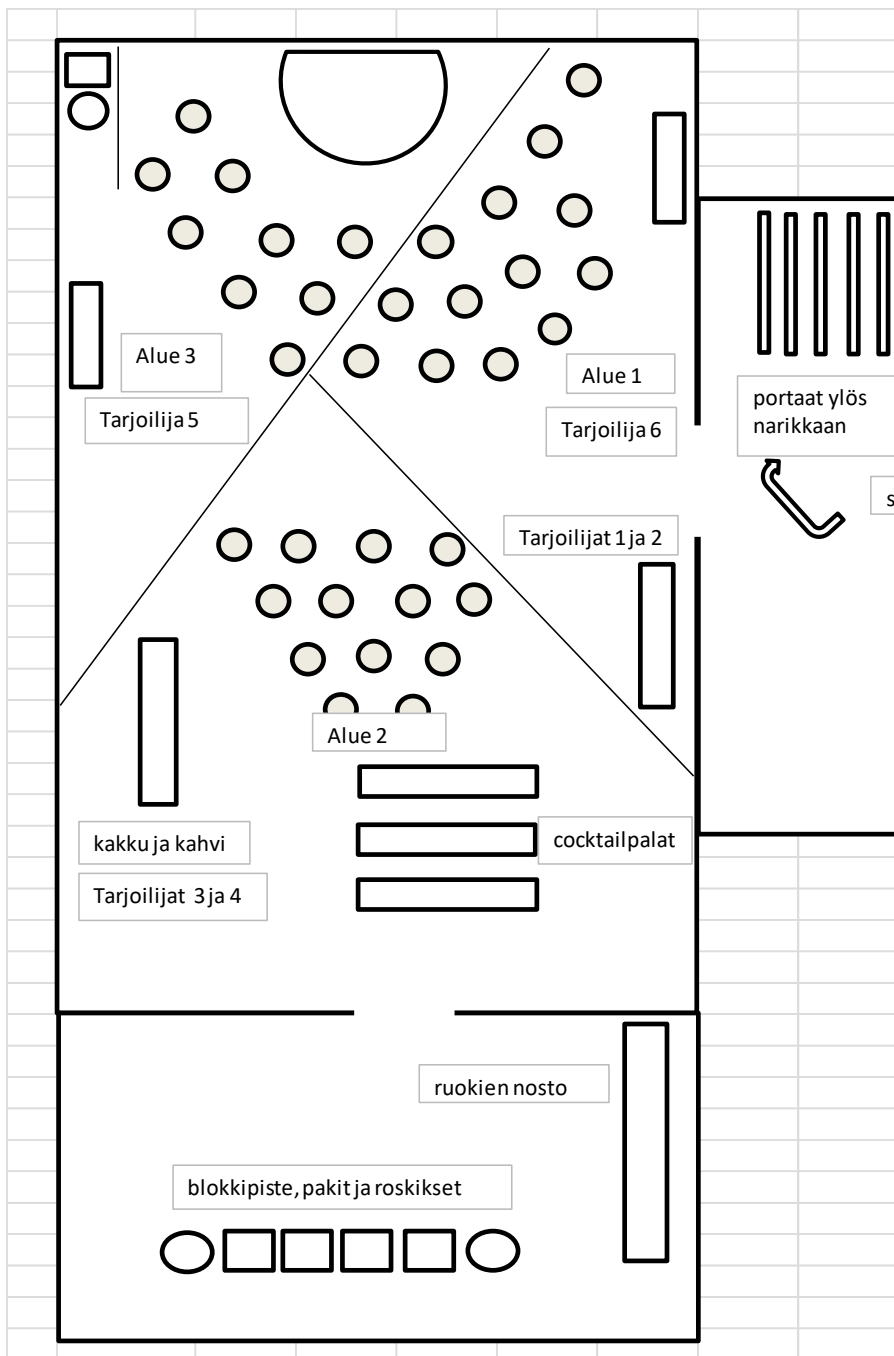
3 Tarjoilusuunnitelma

Tarjoilusuunnitelmasta käy ilmi juhlan pienimuotoinen ohjelma ja sen ohella tarjoilussa huomioitavat kellonajat. Tilaisuuden luonteen ja lyhyen keston takia ohjelmaa ja tehtävää on vähän, minkä takia tarjoilusuunnitelma on suuntaa antava. Pöytien täyttöä, blokkausta ja siivousta tehdään ohjelman lomassa ja tarpeen niin vaatiessa.

15.50	Noutopöytien tarjoilu valmiina
16.00	Vieraat saapuvat
	Kuohuviinin tarjoilu
	Bändi aloittaa soittamisen
	Tarjoilu noutopöydistä ja vadeilta
	Cocktailpalojen täyttöä ja kahvin keittoa
16.30	Laulavat tarjoilijat
17.00	Laulavat tarjoilijat
17.15	Puhe

Aluejako

Sali jaetaan kolmeen alueeseen, joista jokaista aluetta hoitaa tietyt tarjoilijat.



Tarjoilija 1: Roosa
Tarjoilija 2: Laura
Tarjoilija 3: Jenni
Tarjoilija 4: Karoliina
Tarjoilija 5: Eveliina
Tarjoilija 6: Ville

Alue 1

Kuohuviinipöytää hoitaa kaksi henkilöä. Laura avaa kuohuviinipulloja ja Roosa hoitaa kuohuviinien kaadon. Kun vieraat saapuvat neljältä, Jenni, Eveliina ja laulavat tarjoilijat auttavat kuohuviinien kanssa. Salin (alue 1) blokkausta ja siivousta hoitaa Ville. Tyhjät astiat viedään blokkipisteelle keittiöön.

Alue 2

Kahvipöydästä huolehtii Karoliina, joka huolehtii kakun, kahvin ja teen saatavuudesta. Pöytiin lisätään serviettejä, kahvikuppeja ja leipälautasia, kun ne vähenevät. Jenni hoitaa alueen blokkauksen ja siivouksen.

Alue 3

Alueella kolme on vesipiste, josta huolehtii Eveliina. Eveliina huolehtii kertakäyttökuppien saatavuudesta vesikanistereiden täytöstä, sekä blokkaa ja siivoaa salia.