

Niina Ripatti

KOKOUSPALVELUIDEN
PALVELUPAKETIT JA HINTATASO
MIKKELIN LÄHIALUEELLA

Opinnäytetyö
Palveluiden tuottaminen ja johtaminen


Toukokuu 2011




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkelin University of Applied Sciences		Opinnäytetyön päivämäärä 22.5.2011
Tekijä(t) Niina Ripatti	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma	
Nimeke Kokouspalveluiden palvelupaketit ja hintataso Mikkelin lähiseudulla		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Mikkelissä ja sen lähialueella toimivien kokouspalveluyritysten palvelupakettien sisältöä ja hintatasoa. Tavoitteena oli saada uutta tietoa kokouspalveluja tarjoavista yrityksistä ja heidän tarjoamistaan palvelukokonaisuuksista sekä tuoda esiin kehitysideoita työn toimeksiantajan kokouspalveluihin. Työni teoriaosuus sisältää tietoa erilaisista kokoustilaisuuksista ja muodoista sekä kokousprojektin eri vaiheista.</p> <p>Työn toimeksiantajana oli Ravintola Talli. Ravintola Tallin tarkoituksena oli tämän työn avulla kehittää kokouspalvelupakettiensa sisältöä sekä päivittää nykyistä päiväkokouspaketin hintaa samalla alueella toimivien palveluntarjoajien hintatasolle.</p> <p>Toteutin opinnäytetyöni lähettämällä tarjouspyynnön Mikkelissä ja sen lähialueella toimiviin yrityksiin, jotka tuottavat kokouspalveluja osana liikeideaansa. Tarjouspyyntö oli suunniteltu yhteistyössä Ravintola Tallin kanssa ja se pohjautui työn toimeksiantajan tarpeisiin. Tarjouspyyntö sisälsi kokousrunгон yhden ja kahden päivän kestoiselle kokoustilaisuudelle, jossa kokoukseen osallistujien määrä oli noin 15 henkilöä. Tarjouspyynnössä pyydettiin erittelemään kokoustila ja tilavuokra, av-välineet, ohjelmapalvelut sekä majoitus- ja ravitsemispalvelut.</p> <p>Saatujen tarjousten perusteella voidaan havaita, että Ravintola Tallin päiväkokouspaketin hinta on alhaisempi kuin muiden samalla alueella toimivien yritysten päiväkokouspakettien hinnat. Saatujen tarjousten kokouspalvelupakettien sisällöissä oli havaittavissa eroavaisuuksia.</p>		
Asiasanat (avainsanat) kokous, palvelupaketti, tarjouspyyntö, hinta		
Sivumäärä 27 s.+ liitteet 5 s.	Kieli Suomi	URN
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Eeva Koljonen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Ravintola Talli	

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis May 22, 2011	
Author(s) Niina Ripatti		Degree programme and option Hospitality Management	
Name of the bachelor's thesis Meeting packages and prices in Mikkeli			
Abstract The purpose of this bachelor's thesis was to clarify contents of meeting packages and prices in Mikkeli and nearby area. The target was to develop Restaurant Talli's meeting package and find out what would be the medium-price for meeting. The second target was to find new knowledge of the companies who offers meeting services. Bachelor's thesis has information of different kind of meetings and what is included in a meeting project. A written offer was sent to companies who create meeting services in the area. The written offer was planned in collaboration with Restaurant Talli. The offer contained two meeting packages for 15 clients. Companies were asked to categorize meeting phase and rent, meeting technology and equipment, program services, accommodation- and food services. Based on the results it can be seen that Restaurant Talli has lower price for meetings than other companies who offers the same meeting services in the area. There were also differences in contents of the meeting packages.			
Subject headings, (keywords) meeting, meeting package, written offer, price			
Pages 27 pgs. + 5 app.		Language Finnish	
URN			
Remarks, notes on appendices			
Tutor Eeva Koljonen		Bachelor's thesis assigned by Restaurant Talli	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	KOKOUSPALVELUT.....	2
2.1	Kokoustilaisuudet	2
2.2	Kokousmuotoja.....	3
3	LAADUKAS KOKOUSPROJEKTI.....	5
3.1	Kokousprojektin suunnittelu.....	6
3.2	Kokousprojektin toteutus ja jälkitoimenpiteet.....	11
3.3	Kokousprojektin asiakas	11
3.4	Kokouspalvelujen tuottajan rooli ravitsemispalveluissa	12
4	TYÖN TOIMEKSIANTAJA	14
4.1	Ravintola Talli	14
4.2	Ravintola Tallin kokouspalvelut.....	14
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	16
5.1	Tavoite	16
5.2	Aineiston keruu.....	16
6	PALVELUPAKETIT MIKKELIN LÄHIALUEELLA.....	17
6.1	Palvelupakettien sisältö	18
6.1.1	Kokoustilat ja kokoustekniikka.....	18
6.1.2	Ravitsemispalvelut.....	19
6.1.3	Ohjelmapalvelut.....	20
6.1.4	Majoituspalvelut	20
6.2	Hintataso	21
6.2.1	Yhden päivän kokous.....	21
6.2.2	Kahden päivän kokous.....	22
7	OPINNÄYTETYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET	22
7.1	Tavoitteen toteutuminen	22
7.2	Kehittämisideat	25
8	POHDINTA	26
	LÄHTEET.....	27

LIITTEET

- Liite 1: Tarjouspyyntö
- Liite 2: Yhden päivän kokouspakettien sisältö ja hintataso
- Liite 3: Kahden päivän kokouspakettien sisältö ja hintataso

1 JOHDANTO

Kokoontumisen peruslähtökohtana on kautta vuosien ollut ihmisten tarve kokoontua ja vaihtaa mielipiteitä. Restonomi kohtaa työssään asiakkaita, joilla on tarve suunnitella ja toteuttaa erilaisia kokoustilaisuuksia. Kokous on projekti, jossa kohtaavat erilaiset palvelu- ja laatutekijät. Siksi restonomin on tärkeää ymmärtää kokousprojektin eri vaiheet ja ne tekijät, jotka mahdollistavat onnistuneen ja laadukkaan kokoustilaisuuden.

Kokousasiakkaan tarpeet ja toiveet ovat lähtökohtana kokouspalveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Kokouspalveluiden tuottajan on huomioitava omassa toiminnassaan ne kriteerit, joita asiakas kokousprojektin onnistumiselle asettaa. Kokous on projektin lisäksi myös palvelupaketti, jonka sisällöllä ja hintatasolla on tärkeä merkitys niin asiakkaalle kuin palveluntuottajalle.

Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Mikkeliissä Kasarmin kampuksella sijaitseva ope-
tusravintola Ravintola Talli. Ravintola Tallin tavoitteena on olla keskihintainen kokouspalvelujen tuottaja Mikkeliissä. Työn toimeksiantajalla on tarve kehittää kokouspakettiansa sisältöä sekä päivittää päiväkokoushintaa muiden kokouspalveluntarjoajien tasolle.

Opinnäytetyössäni perehdytään erilaisiin kokoustilaisuuksiin ja muotoihin, kokousprojektin erilaisiin vaiheisiin sekä Mikkelin lähialueella toimivien yritysten kokouspalvelupakettien sisältöön ja hintatasoon.

Opinnäytetyöni aihe on tärkeä, sillä kokouspalveluita on tutkittu aikaisemmin Mikkelin lähialueella vuonna 2004. Selvitystyö tehtiin osana projektiopintoja Mikkelin Ammattikorkeakoulun Ympäristö- ja ravitsemisalan laitoksella. Projektityön toimeksiantajana toimi Ravintola Talli.

2 KOKOUSPALVELUT

Blinnikka ja Kuha (2004, 12) määrittelevät kokouksen ”ihmisten kokoontumiseksi tiettyyn paikkaan tiettyä ajankohtana”. Kokouksiin sisältyy oleellisena osana osallistujien välinen vuorovaikutteinen kanssakäyminen. Syitä siihen miksi kokoonnutaan, on Blinnikan ja Kuhan (2004, 12) mukaan halu keskustella, tehdä päätöksiä, neuvotella, valita henkilöitä eri tehtäviin, tiedottaa, ideoida, kouluttaa, ratkaista ongelmia, mainostaa tuotteita, aatteita ja ideoita, verkostoitua ja luoda uusia kontakteja sekä rakentaa kokoukseen kutsuvan organisaation imagoa.

Kokoukset voivat vaihdella yksinkertaisesta aamulla pidettävästä palaverista monimuotoisempiin kokoustilaisuuksiin. Kestoltaan kokous voi vaihdella yksittäisestä kokouspäivästä monta päivää kestävään tilaisuuteen, johon sisältyy erilaisia tapahtumakokonaisuuksia. Kokouksia järjestetään usein säännöllisin väliajoin, mutta on myös tilanteita, joissa yhteisön tai yhdistyksen säännöt voivat velvoittaa järjestämään kokoustilaisuuden. Onnistuneen kokoustilaisuuden edellytys on, että kokouksella on selkeä päämäärä mitä tavoillaan. Tavoitteita voi olla myös useita. Tärkeää on, että ne ovat mietitty ja määritelty huolellisesti. (Blinnikka & Kuha 2004, 12–13)

Kokousjärjestelyt voivat sisältää Rautiaisen ja Siiskosen (2007, 24) mukaan juoma- ja ruokatarjoiluja, sosiaalisia tapahtumia, virkistysmahdollisuuksia sekä oheisohjelmaa. Kokousjärjestelyihin liittyvistä asioista muodostuu monipuolisia palvelukokonaisuuksia, joita yritykset markkinoivat kokouspalveluiden palvelupaketteina.

2.1 Kokoustilaisuudet

Kokouksen järjestäjinä voivat toimia esimerkiksi erilaiset yhteisöt, järjestöt ja yritykset. Yritykset järjestävät muun muassa hallituksen ja johtoportaalle kokouksia, tiimitapaamisia sekä myyntineuvotteluja. Kokoustyyppinä on useita ja ne voivat olla yleisiä eli kaikille osanottajille avoimia tai yksityisiä eli yleisöltä suljettuja tilaisuuksia. (Harju 2003, 93)

Kokouksen sisältö vaikuttaa merkittävästi siihen minkä tyyppisestä kokoustilaisuudesta on kyse. Erilaisia kokoustilaisuuksia - ja muotoja on Suomessa määritellyt IAPCO

(International Association of Professional Congress Organizers). Yleisimpiä kokoustilaisuuksia, joita järjestetään myös Suomessa, ovat kongressi, konferenssi, neuvottelu ja yleiskokous. (Blinnikka & Kuha 2004, 14)

Kongressilla tarkoitetaan säännöllisin väliajoin järjestettävää kokoontumista. Kongressiin osallistuu satoja, jopa tuhansia osanottajia. Osanottajat ovat saman ammatillisen, uskonnollisen, kulttuurisen tai muun ryhmittymän edustajia. Kongressi järjestämisaikajankohta on ennalta määrätty ja se voi olla vuosittain tai useamman vuoden välein järjestettävä kokoustilaisuus. Kestoltaan kongressi on vähintään kaksi päivää ja päivien aikana järjestetään useita samanaikaisia istuntoja. Osanottajia kongressissa on vähintään 300, joista noin puolet on ulkomaalaisia. Ulkomaalaisia osanottajia on oltava vähintään viidestä eri maasta. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 25)

Konferenssilla tarkoitetaan kokousta, jonka päämääränä ovat keskustelu, ongelmanratkaisu, asioiden selvittely sekä konsultointi. Konferenssia ei järjestetä säännöllisin määräajoin ja se on osanottajamäärältään pienempi kokoustilaisuus kongressiin verrattuna. (Mt. 25)

Neuvottelulla tarkoitetaan useiden henkilöiden kokoontumista samaan kokoustilaan neuvotteluita tai jotain määrättyä toimintaa varten. Neuvotteluita järjestetään säännöllisesti tai tarpeen mukaan. Esimerkkinä neuvotteluista ovat vuosittaiset yleiskokoukset ja komiteaistunnot. (Blinnikka & Kuha 2004, 14)

Yleiskokouksella tarkoitetaan seuran, jonkin liiton, organisaation tai yrityksen yleistä ja virallista kokousta, joka järjestetään säännöllisesti, ennalta määrättyinä ajankohtana.. Yleiskokouksen tavoitteena on päättää sääntömääräisistä asioista, toimintasuunnitelmista, komiteoiden asettamisesta sekä tilinpäätöksen, budjetin ja vastaavien asiakirjojen hyväksymisestä. Kokouksessa noudatetaan tiettyjä toimintatapoja. (Mt. 14)

2.2 Kokousmuotoja

Kokousmuotoja on kokoustilaisuuksia enemmän. Kokousmuodot eroavat kokoustilaisuuksista osanottajamäärän, virallisuusasteen ja tavoitteiden perusteella. Erilaisia kokousmuotoja ovat ryhmätyöskentely, symposiumi, paneelikeskustelu, foorumi, täysis-

tunto, rinnakkaisistunto, juliste-esitys, työpaja, pyöreän pöydän keskustelu sekä mes-

Ryhmätyöskentelyllä tarkoitetaan kokouksen yhteydessä järjestettäviä pienimuotoisia tapaamisia. Tapaamisten tavoitteena on keskustella. (Blinnikka & Kuha 2004, 14)

Symposiumilla tarkoitetaan tietyn alan asiantuntijoiden kokousta. Symposiumissa asiantuntijat esitelmöivät määrätystä aiheesta ja esityksistä keskustellaan. Ongelmanratkaisu on symposiumissa keskeisessä roolissa. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 26)

Paneelikeskustelun tavoitteena on keskustella määrätystä aiheesta puheenjohtajan johdolla. Osanottajia on useita. (Mt. 26)

Foorumilla tarkoitetaan keskustelevaa kokousta, jossa tunnetut osallistujat ottavat kantaa yleistä mielenkiintoa herättäviin aiheisiin (mt. 26).

Täysistunnolla tarkoitetaan istuntoa, johon osanottajilla on oikeus ja joskus velvollisuus osallistua. Täysistunnot ovat tuttuja Suomen eduskunnasta. (Blinnikka & Kuha 2004, 15)

Rinnakkaisistunto pidetään samanaikaisesti toisen istunnon kanssa. Istuntojen aiheet ja tavoitteet ovat yhdenmukaisia tai käsiteltävää aihetta vastaavia. (Mt. 15)

Juliste-esityksellä tarkoitetaan materiaalinäyttelyä, jossa kirjoittajat tai tutkijat ovat itse läsnä. Tilaisuudessa käsitellään usein tieteellistä aineistoa. (Rautiainen & Siiskonen 2007,)

Työpaja on ongelmanratkaisua käsittelevä työkokous, jossa pyritään löytämään ratkaisuja ongelmiin tai vastauksia avoinna oleviin kysymyksiin. Työpaja on seminaari, jossa painotetaan vapaata keskustelua, toimintatapojen esittelyä ja ajatuksenvaihtoa. (Blinnikka & Kuha 2004, 15)

Pyöreän pöydän keskustelulla tarkoitetaan tilaisuutta, jossa asiantuntijat tapaavat tasavertaisina tarkastellakseen määrättyjä ammatillisia kysymyksiä. Istunto voi olla suljet-

tu tai julkinen. Istunnon ollessa julkinen pyritään sillä tehdä käsiteltävää asiaa tunnetuksi tai vauhditetaan poliittista, sosiaalista tai muuta toimintaa. (Rautiainen & Siiskonen 2004, 35)

Messut ovat tuotteiden tai palvelujen näyttely, jolla pyritään edistämään tietyn toimialan myyntiä. (Blinnikka & Kuha 2004, 15)

Seminaari on kokous tai kokoussarja määrätystä aihepiiristä kiinnostuneille asiantuntijoille. Asiantuntijoilla on erilaisia taitoja, joita he jakavat oppiakseen jotakin uutta käsiteltävästä aiheesta. Seminaarissa tavoitteena on lisätä osallistujien taitoja. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 15)

3 LAADUKAS KOKOUSPROJEKTI

Kokouksen suunnittelun yhteydessä sekä asiakas että kokouspalvelujen tuottaja asettavat kokoukselle useita eri tavoitteita, joiden yhtenä osana ovat laatutavoitteet. Laatutavoitteet ohjaavat koko kokousprosessia, aina suunnittelusta toteutukseen saakka. Yhtenä menestyksen kulmakivistä pidetään laatua (Grönroos 2001, 103).

Kokous on palvelupaketti, joka koostuu konkreettisista ja aineettomista palveluista ja se jakautuu kahteen eri osioon: peruspalveluun eli ydinpalveluun sekä lisäpalveluihin. Lisäpalveluihin kuuluvat myös kokouksen liitännäispalvelut sekä avustavat palvelut. Peruspalvelulla eli ydinpalvelulla tarkoitetaan kokouksen virallista ohjelmaa ja lisäpalveluilla tarkoitetaan kokoustapahtuman yhteydessä esimerkiksi majoitusta ja ravitsemispalveluja. (Grönroos 2001, 225)

Laadulla on kolme ulottuvuutta: tekninen laatu, toiminnallinen laatu ja vuorovaikutuslaatu. Teknisellä laadulla tarkoitetaan varsinaisen palvelutapahtuman teknistä toteuttamista. Palvelutapahtumaan vaikuttaa merkittävästi se, kuinka henkilökunta hallitsee työtehtävät ja käyttävät tarvittavia laitteita tai koneita. Toiminnallisen laadun avulla asiakaspalvelija selvittää asiakkaan tarpeita ja toiveita. Vuorovaikutuslaatua voidaan pitää yhtenä tärkeimpänä tekijänä kokousprojektin aikana. Asiakkaan ja kokouspalvelun tuottajan kohtaamisesta syntyy palvelutilanteen ns. totuuden hetki. Kohtaamisen

aikana on henkilökunnan mahdollisuus osoittaa asiakastuntemus, taito sekä tahto tarjota laadukas palvelu. (Rautiainen & Siiskonen 2003, 92–93)

Asiakas arvioi kokouksen laatua toteutuneen lopputuloksen sekä koko kokousprosessin perusteella. Asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa myös asiakkaan odotukset tulevasta tapahtumasta ja sen sisällöstä (Grönroos 2001, 100–103). Laatutavoitteita voidaan tarkastella kokouksen järjestäjän sekä asiakkaan näkökulmasta käsin. Kokoukselle asetetut tavoitteet, teema sekä arvot ovat osa kokouksen järjestäjän laatutavoitteita.

3.1 Kokousprojektin suunnittelu

Lähtökohtana laadukkaan kokouksen järjestämiselle on kokouksen hyvä ja perinpohjainen suunnittelu sekä kokoustavoitteiden määrittely. Alustavan kokousidean löydyttyä on hyvä perustaa Blinnikan ja Kuhan (2004, 38) mukaan pienimuotoinen alustava suunnitteluryhmä. Alustavan suunnitteluryhmän tavoitteena on selvittää ovatko edellytykset kokouksen järjestämiseen riittävät. On suositeltavaa, että alustavaan suunnitteluryhmään kuuluu kokouksen aloitteentekijän lisäksi yksi tai useampi kokousten järjestämisestä kokemusta omaava henkilö.

Kokousta laadittaessa suunnitteluryhmän on hyvä miettiä peruskysymyksiä eli miksi kokous järjestetään, kenelle kokous suunnataan, mitä lisäarvoa kokous tuo osallistujille sekä organisaatiolle, miten tavoitteet voidaan toteuttaa sekä millaisella imagolla kokous järjestetään. Tärkeää on myös pohtia millä budjetilla eli rahoituksella kokous järjestetään. (mts. 39)

Kokouksen kohderyhmän valinta on yksi tärkeimmistä laadukkaan kokouksen edellytyksistä. Kokoukselle asetetaan aina tavoite/tavoitteita, jotka pyritään kokoukseen osallistuvien avulla saavuttamaan. Ihanteellinen kokous syntyy Blinnikan ja Kuhan (2004, 44) mukaan silloin, kun osallistujia on vain niin paljon kuin tarvitaan. Kokoukseen osallistujien tulee omata sellainen ammatillinen osaaminen, että he voivat saavuttaa kokoukseen asetetut tavoitteet. Paras kokoonpano ongelmanratkaisua ja päätöksentekoa vaativissa kokouksissa on 7-15 henkeä. Blinnikka ja Kuha (2004, 44) perustelevat kyseistä kokoonpanoa, sillä että kyseinen ryhmä tuottaa riittävästi luovaa, innova-

tiivista energiaa sekä ryhmän jäsenet pystyvät tuottamaan uusia ideoita ja tuotteita ollessaan keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Kun kokoukseen osallistuu yli 10 henkeä, saadaan lisäksi erilaisia haasteellisia ideoita ja näkökulmia. Päätöksenteko onnistuu kuitenkin parhaiten pienessä osallistujaryhmässä.

Alustavan suunnitteluryhmän on hyvä pohtia myös kokouksen toteuttamistapaa. NykYTEKNOLOGIA antaa uusia ulottuvuuksia laadukkaan kokouksen järjestämiselle. Ennen kokoonnuttiin kasvokkain kokoustilaan, mutta nykyisin on mahdollista pitää kokous osittain tai kokonaan sähköisesti. Videoneuvottelut ovat meillä Suomessa yleisiä. Videoneuvottelu eroaa perinteisestä kokouksesta siinä, että osanottajat eivät ole fyysisesti samassa tilassa. Videoneuvottelut ovat helppo tapa pitää yhteyttä vaikka kokoukseen osallistujat olisivatkin eri paikkakunnalla varsinaisena kokousaikana. Videoneuvotteluissa eri osanottajat ovat omissa neuvotteluhuoneissaan, mutta heillä on toisiinsa kuva- ja äänyhteydet, jotka ovat reaaliajassa. Kokousten tekniikka vaatii kuitenkin osanottajien ilmaisulta melko paljon. Videoneuvotteluissa esimerkiksi esiintymisen tulee olla selkeää, huolellista ja kontrolloitua. Liian pitkät puheenvuorot sekä päällekkäin puhuminen ei ole suotavaa. Videoneuvottelut eivät voi olla ajallisesti pitkiä, sillä yhteydenpito on kallista. (Mt. 46)

Alustavien suunnitelmien hahmotuttua, on seuraavana toimenpiteenä projektiorganisaation perustaminen. Kokouksen suunnittelu ja sisältö vaativat paljon työtä. Siksi laadukkaan kokouksen ehdoton edellytys on perustaa projektityöryhmä, jonka jäsenten kesken jaetaan kokousjärjestelyiden työtehtäviä ja vastuualueita. (Blinnikka & Kuha 2004, 54)

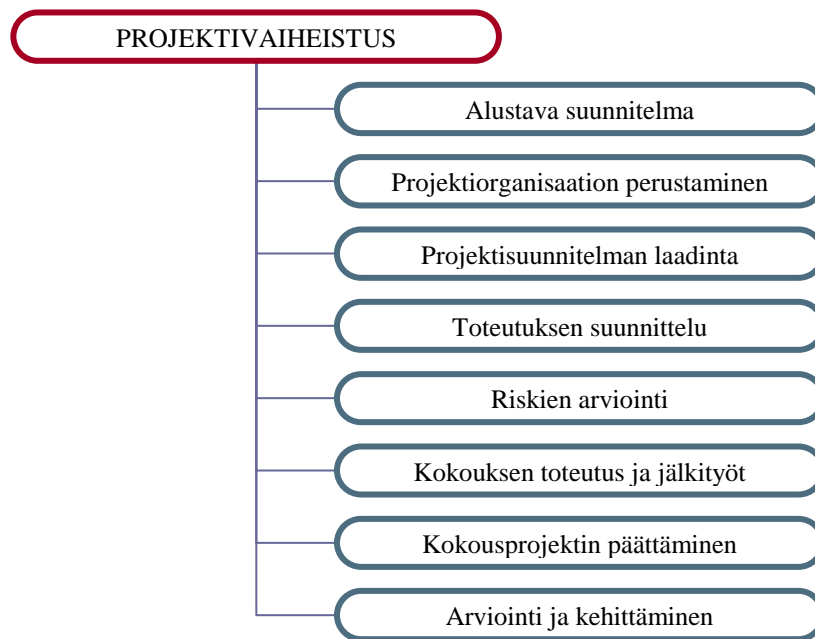
Projektiorganisaatio koostuu useimmiten henkilöistä, jotka ovat samanaikaisesti kokousprojektin kanssa päivätyössä. Tämän johdosta henkilöiltä vaaditaan hyviä tiimityötaitoja ja asioiden johdonmukaista hoitamista. Aikataulutuksella ja tiedotuksella on projektiorganisaatiossa tärkeitä roolit, sillä ne ohjaavat projektin etenemistä onnistuneesti ja kohti asetettuja tavoitteita. (Mt. 54)

Projektiorganisaation tehtävänä on laatia jo ennalta laaditun alustavan suunnittelun pohjalta projektisuunnitelma. Projektisuunnitelma sisältää työsuunnitelman ja aikataulutuksen, budjetin, markkinointiviestinnän toimenpiteet sekä ajankohdan ja paikan

valinnan, riskiarviot ja laatutavoitteet. Jokaiselle projektiorganisaation jäsenelle jaetaan oma vastuualue, jota hoidetaan projektisuunnitelman aikataulutuksen mukaisesti. (Mt. 54)

Projektisuunnitelman laatiminen työmenetelmänä tehostaa kokouksen suunnittelu-, toteutus- ja jälkitöiden tekemistä sekä auttaa yllättävissä muutoksia vaativissa tilanteissa. Selkeä kokousprojektisuunnitelma on myös hyvä työväline tavoitteiden ja kustannustehokkuuden saavuttamiseksi. (Blinnikka & Kuha 2004, 55)

Työsuunnitelman ja aikataulutuksen laadintaa helpottaa projektin jakautuminen eri vaiheisiin (Kuvio 1.). Aikataulun laadinnan yhteydessä projektin eri vaiheet jaetaan vielä erillisiksi tehtäväkokonaisuuksiksi. Projektivaiheistuksen avulla projektiorganisaation jäsenten on helpompi hahmottaa mitä pitää tehdä missäkin vaiheessa.



KUVIO 1. Kokousprojektin eri vaiheet (Blinnikka & Kuha 2004, 57).

Budjetin eli rahoituksen laatiminen on yksi projektiorganisaation jäsenten vaativimmista tehtävistä ja se vie runsaasti aikaa. Projektiorganisaation jäsenten on tarkasteltava laadittua budjettia säännöllisin väliajoin ja seurattava kokouksen menoja ja tuloja jatkuvasti kokousprojektin edetessä. Kokoukseen liittyvät menot ja tulot on selvitettävä mahdollisimman tarkasti ja niiden seuranta on välttämätöntä. Projektiorganisaation

jäsenten on myös tärkeää pystyä arvioimaan realistisesti millaisia tuloja kokouksen järjestämisestä saadaan. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 164–165)

Budjetti rakentuu kolmesta eri osiosta: ennakkoarviosta, väliarviosta ja lopullisesta arviosta. Ennakkoarvio on laadittu jo alustavan suunnitelman yhteydessä. Väliarvio laaditaan kokouksen toteutuksen suunnitteluvaiheessa ja lopullinen arvio saadaan, kun tiedetään kokouksen tarkka osallistujamäärä. (Mt. 164–165)

Kokouksesta aiheutuvat kulut voidaan jakaa kiinteisiin ja muuttuviin kuluihin. Muuttuvat kulut ovat riippuvaisia kokoukseen osallistuvien henkilöiden lukumäärästä. Muuttuvia kuluja ovat esimerkiksi ravitsemispalvelut, kuljetuspalvelut, jaettava kokousmateriaali ja vapaa-ajan oheispalvelut. Kiinteät kulut ovat kuluja, jotka ovat riippumattomia kokoukseen osallistuvien henkilöiden määrästä. Kiinteitä kuluja puolestaan ovat esimerkiksi henkilöstön palkkamenot, ohjelmakulut, tilavuokrat, av- ja tietoliikennepalvelut, edustuskulut, hallintokulut ja markkinointiviestintä- ja tiedotuskulut. Lopullista budjettia suunniteltaessa on hyvä huomioida myös eri suunnitteluvaiheissa aiheutuvat kulut sekä mahdolliset apurahat ja sponsorit. (Blinnikka & Kuha 2004, 49)

Yhtenä osana projektisuunnitelmaa on markkinointiviestintäsuunnitelman laadinta. Suunnitelma koostuu kolmesta eri osiosta: ennakkomarkkinoinnista, kokouksen aikana tapahtuvasta markkinoinnista sekä jälkimarkkinoinnista. Ennakkomarkkinoinnin avulla houkutellaan kokoukseen haluttavia tärkeitä henkilöitä, hankitaan sponsoreita ja yhteistyökumppaneita sekä rakennetaan kokouksen järjestävälle yritykselle haluttua julkisuuskuvaa. Kokouksen aikana tapahtuvan markkinoinnin tavoitteena on vahvistaa yrityksen kokoukselle asettamia tavoitteita, rakentaa imagoa sekä vahvistaa kokoukselle asetettuja laatutavoitteita. Jälkimarkkinoinnilla on suuri painoarvo, sillä sen avulla kehitetään kokoustoimintaa sekä mahdollistetaan kokousten jatkuvuus myös tulevaisuudessa. Jälkimarkkinointi on hyvä keino tuoda näkyvyyttä yritystoimintaan. (Blinnikka & Kuha 2004, 80)

Kokouksen ajankohdan ja paikan valinnalla on myös tärkeä merkitys laadukkaalle kokoukselle. Kokouksen ajankohtaa suunniteltaessa on hyvä muistaa kokouspalveluita tarjoavien yritysten sesonkiajat. Vilkkaimpina sesonkiaikoina kokoustilat täyttyvät nopeasti ja siksi onkin tärkeää olla yhteydessä kokoustiloja tarjoaviin yrityksiin jo var-

haisessa vaiheessa. Kokouksen ajankohdalla on myös vaikutusta kokouspakettien hintoihin. (Blinnikka & Kuha 2004, 90)

Kokoustilojen valinnassa on tärkeää huomioida tilojen toimivuus, tarkoituksenmukaisuus sekä viihtyisyys. Kokouspaikka on valittava siten, että se sopii kokouksen imagoon ja teemaan. Kokouksen virallinen ohjelma eli ydinpalvelu voi määrittää esimerkiksi kokoustiloiissa tarvittavan tekniikan sekä tarvitaanko useampia kokoustitiloja samanaikaisesti. Yhtenä kriteerinä laadukkaalle kokoukselle on toimivat kokoustitilat, joissa on huomioitu kokousvälineet ja tekniikka, koko ja muoto, akustiikan laatu ja melun torjunta, valaistus, lämpötila ja ilmanvaihto sekä materiaalit ja värit. Kokoustilojen tulee olla myös helposti muunneltavissa, ergonomisia sekä turvallisia. (Blinnikka & Kuha 2004, 106–114)

Ohjelmapalveluilla on kokouksen suunnittelussa keskeinen rooli. Osallistujat pitävät niitä tärkeänä osana kokoustapahtumaa ja usein ohjelmapalveluiden mielekkyys vaikuttaa asiakkaan kokonaiskokemuksen syntymiseen. Ohjelmapalvelujen valintaan kannattaa kiinnittää erityistä huomiota, sillä se vaikuttaa asiakkaan kokonaislaatuun. (Mt. 144)

Projektisuunnitelmaan kuuluu oleellisena osana riskien arviointi ja analysointi. Projektiorganisaation jäsenten on tiedostettava kokousjärjestelyihin sisältyvät riskit ja niitä pitää pystyä myös toiminnallisesti vähentämään. Jo kokousta suunniteltaessa on erittäin tärkeää selvittää kokouspaikan turvallisuusjärjestelyt. Kokouspaikan tilojen tulee olla turvalliset ja niissä tulee noudattaa turvallisuusjärjestelmän vähimmäisvaatimuksia. Kokouksen järjestäjän tulee ottaa huomioon muun muassa paloturvallisuus (ensisammutuskalusto, poistumistiet ja varauloskäynnit, käytävien leveys ja esteettömyys), laitteiden ja rakenteiden turvallisuus, mahdolliset sairaskohtaukset ja tapaturmat kokouksen aikana (ensiapu ja kuljetus) sekä kulunvalvonta kokoustitoihin. On hyvä huomioida, että kokouspaikan riskien ohella on myös olemassa varsinaiseen kokousohjelmaan liittyviä riskejä. Näitä ovat esimerkiksi taloudelliset riskit, aikatauluriskit, tekniikkariskit sekä henkilöstö ja organisointiriskit. (Blinnikka & Kuha 2004, 126)

3.2 Kokousprojektin toteutus ja jälkitoimenpiteet

Projektiorganisaation työn tulokset punnitaan kokousprojektin toteutuksen yhteydessä. Hieman ennen varsinaista kokoustapahtumaan tulee tarkistaa seuraavat asiat: ydinohjelman sisältö ja siihen sisältyvät materiaalit, tauotus, kokouksen oheispalvelujen hankinnat, ravitsemuspalveluiden hankinnat, kuljetukset, sekä ohjelmapalvelujen sisältö. On hyvä käydä myös lävitse kokouksen rahaliikenteen järjestelyt sekä tarkistaa kokoustekniikan toimivuus ja mahdollinen hienosäätö. Varsinaisen kokoustilaisuuden aikana on hyvä seurata kokouksen kulkua ja ennakoida mahdollisista tulevista muutoksista, esimerkiksi aikataulutukseen liittyen. (Blinnikka & Kuha 2004, 192)

Kokouksen päätöstilaisuudessa kerätään kokoukseen osallistujien palautteet kokoustapahtumasta. Saatujen palautteiden avulla voidaan kokoustoimintaa jatkossa kehittää ja varmistaa sen jatkuvuus. Kokousprojektin viimeisenä työtehtävänä on laatia lopullinen arvio kokouksen sujuvuudesta ja loppuraportti kokouksessa yhteisesti sovituihin asioihin sekä saattaa päätökseen kokouksen budjetti toteutuneista kuluista ja menoista. (Blinnikka & Kuha 2004, 192)

On myös tärkeää antaa palautetta yritykselle, jossa kokoustapahtuma on järjestetty. Palautteen anto koskee lisäpalveluita eli palautetta voi antaa esimerkiksi käytetyistä tiloista, saaduista ravitsemuspalveluista, kokousemännän palveluista sekä asiakaspalvelun sujuvuudesta ja ammatillisuudesta.

3.3 Kokousprojektin asiakas

Kokoukset sisältyvät usein yritysten työntekijöiden työnkuvaan ja kokoukseen osallistuvat henkilöt valitaan jo hyvissä ajoin ennen varsinaista kokoustapahtumaa. Blinnikka ja Kuha (2004, 26) määrittelevät kokousasiakkaan yksittäiseksi henkilöksi, yhdistyksen jäseneksi tai työyhteisön edustajaksi. Koppinen ym. (2002, 278) puolestaan määrittelevät kokousasiakkaan vapaa-ajan asiakkaaksi tai liikeasiakkaaksi. Blinnikan ja Kuhan (2004, 26) mielestä on tärkeää, että kaikille kokoukseen osallistuville annetaan mahdollisimman hyvä kuva kokouksesta ja palvelun laadun tulee olla ensiluokkaa jokaisessa kokoustapahtuman vaiheessa. Jokaista kokousasiakasta tulee myös palvella yksilöllisesti.

Kuluttajakäyttäytymisessä on tapahtunut useita muutoksia menneiden vuosien varrella. Näiden muutosten johdosta asiakassegmentointi, eli selvitys erilaisista asiakasryhmistä, on avuksi suunniteltaessa tuotteita ja palvelukokonaisuuksia (Koppinen ym. 2002, 278). Nykyajan kuluttaja on hyvin koulutettu ja kiinnostunut jatkokouluttautumisesta sekä hän on fyysisesti aktiivinen. Hän on myös paljon matkusteleva ja kiinnostunut teknologian kehittymisestä. Koppisen ym.(2002, 278) mukaan liikeasiakas on jo etukäteen tietoinen siitä mitä hän on tilaamassa. Liikeasiakas vaatii palveluja, mutta on myös valmis maksamaan niistä.

Kokoukseen osallistujien parissa työskentely ennen kokousta, kokouksen aikana ja sen jälkeen vaikuttaa merkittävästi asiakkaan kokemaan asiakastyytyväisyyteen ja sitä kautta asiakkaan kokemaan kokonaislaatuun. Laatutavoitteiden saavuttamiseksi on tärkeää huolehtia erityisesti kokoustilojen siisteydestä ja tuuletuksesta sekä kokousvesien ja tarjoilujen saatavuudesta. (Blinnikka & Kuha 2004, 186)

3.4 Kokouspalvelujen tuottajan rooli ravitsemispalveluissa

Asiakas valitsee ravitsemispalveluja tuottavan yrityksen yleensä hinnan tai aikaisempien kokemusien perusteella. Tärkeimpinä kriteereinä voidaan pitää henkilökunnan ammattitaitoa, oikeaa hinta-laatu-suhdetta sekä luotettavuutta. Kokouspalvelujen tuottajan näkökulmasta on tärkeää sopia asiakkaan kanssa ruoka- ja juomapalveluista, jotta molemmille osapuolille syntyisi yhtenäinen käsitys kokoustilaisuuden sisällöstä. Lähtökohtana ravitsemispalveluiden toteutuksen suunnittelulle on selvittää kokousasiakkaan toiveet ja tarpeet kokoustilaisuudelle. (Blinnikka & Kuha 2004, 144)

Ruoka- ja juomapalveluiden järjestämiseen sisältyvät muun muassa menujen suunnittelu, hinnoittelu, takuut, kattaukset ja pöytämuodot, tilasuunnittelu, esitykset sekä tarjoiluohjeisto. Suunnittelun taustalla tuottajan tulee huomioida järjestettävän kokouksen teema, arvot ja tavoitteet. Ateriasuunnittelussa tuottajan tulee huomioida seuraavat kokonaisuudet: ruokailijoiden toivomukset, odotukset sekä asiakasrakenne, aterioiden lukumäärä ja tarjoamisajankohdat, aterioiden osien lukumäärä, ravitsemukselliset ja kulinaariset tekijät sekä raaka-aineiden tuoreus ja saatavuus. Lisäksi tulee huomioida hygieeniset tekijät, keittiön kapasiteetti sekä kustannustekijät. Kansainvälisten koko-

usasiakkaiden kohdalla on otettava huomioon kulttuuritaustan asettamat ruoka-aine vaatimukset. (Mt. 145–147)

Ravitsemuksellisilla tekijöillä on korostettu merkitys, kun suunnitellaan kokoustilaisuuden ruokapalveluja. Kokousasiakkaiden tasainen verensokeri edesauttaa tekemään päätöksiä. Ravitsemuksellisesti hyviä ruoka-aineita ovat hedelmät, tuoreet vihannekset, vähärasvaiset maitotuotteet, pavut, sienet, pasta ja riisi. Näiden ruoka-aineiden GI eli glykemiaindeksi on alle 70. Glykemiaindeksi mittaa kuinka nopeasti ruoan sisältämät hiilihydraatit vapauttavat energiaa sekä nostavat verensokeria aterian syömisestä jälkeen. Suolan ja rasvan käyttöön tulee kiinnittää huomiota, sillä ne nostavat verenpainetta ja veren rasva-arvoja. (Blinnikka & Kuha 2004, 147–148)

Kokouslounaiden tulisi olla ravintosisällöltään kevyitä, mutta kuitenkin monipuolisia. Lounaiden tulisi sisältää kasviksia ja kalaa, kanaa, kalkkunaa tai porsasta. Taukoruokailujen sekä välipalojen tulisi noudattaa myös kevyttä linjaa eli niiden tulisi sisältää runsaasti kasviksia ja tuoreita hedelmiä. Kokousasiakkaiden tasaista verensokeria pidetään yllä tarjoamalla useita, pieniä ja kevyitä taukotarjoituksia. (Mt. 147)

Ateriasuunnittelun lisäksi on tärkeää laittaa tarjottavat ruokalajit näyttävästi ja harmonisesti esille. Kattausten värien, muotojen ja materiaalien tulee olla sopusoinnussa keskenään, jotta asiakkaalle syntyisi näkemys laadukkaasti tuotetuista ruokapalveluista. Kokouksen luonteesta riippuen kokouslounas tai -päivällinen tarjoillaan itsepalvelulinjastosta, buffet-pöydästä, pöytiin tarjoiltuna tai edellä mainittujen yhdistelminä. Kokouslounaan hintaan sisältyvät yleensä alkoholittomat ruokajuomat. Alkoholillisia ruokajuomia tarjoillaan vain päivällisellä ja juhlaillallisilla. (Blinnikka & Kuha 2004, 147–150)

Ammattitaidolla tuotetut ravitsemispalvelut vaikuttavat kokoustilaisuuden luonteeseen merkittävästi. Parhaimmillaan ravitsemispalvelut tuovat asiakkaalle sellaista lisäarvoa, joka saa asiakkaan käyttämään tarjottuja palveluita yhä uudelleen. Ravitsemispalveluiden hinnalla on merkitystä asiakkaalle, kun hän pohtii kokouksen lisäpalveluiden järjestämistä. Palveluntuottajan kilpailukyky ei kuitenkaan perustu vain hintakilpailukykyyn (mt.35), vaan siihen kuinka asiakasta autetaan hyötymään koko kokouksen sisällöstä ja sitä kautta tuottamaan arvoa itselleen.

4 TYÖN TOIMEKSIANTAJA

4.1 Ravintola Talli

Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Ravintola Talli, joka sijaitsee Mikkelissä Kasarmin kampuksella, Mikkelin Ammattikorkeakoulun yhteydessä.

Osoite ja yhteystiedot:

Patteristonkatu 2, PL 181,

50101 Mikkelä.

puh. (015) 355 7419.

ravintolatalli@mamk.fi.

www.ravintolatalli.fi

Ravintola Talli toimii oppimisympäristönä Mikkelin ammattikorkeakoulun Restonomi-opiskelijoille. Ovensa Ravintola Talli avasi asiakkailleen 13.9.2004 lounas-, tilaus-, kokous- ja á la carte- ravintolana 120 hengelle. Ravintola Tallissa on tarjolla päivisin buffetlounas runsaiden salaattien kera, päivän suositusannos sekä take away-tuotteita. Iltaisin ravintola palvelee á la carte- ravintolana. (Mikkelin Ammattikorkeakoulu 2011)

Ravintola Talli tarjoaa myös mahdollisuuden järjestää viihtyisissä tiloissaan kokouksia sekä erilaisia tilaisuuksia aina perhetilaisuuksista pikkujouluihin. Ravintolassa on yhteensä kolme erikokoista kokoustilaa: Pilttuukabinetti, Viiniholvi sekä yläkerran kokoustila Tallin Vintti. (Mikkelin Ammattikorkeakoulu 2011)

4.2 Ravintola Tallin kokouspalvelut

Ravintola Tallin kokouspalveluihin sisältyvät Ravintola Tallin tarjoamat kokouspaketit, Kasarmin kampuksen tilamyynti, Mikpolin tilausravintolapalvelut sekä kampuskahvitustilaisuudet. Ravintola Tallin liikevaihtotavoite vuodelle 2011 on 416 300 euroa käsittäen niin Ravintola Tallin kuin Mikpolin ravintolapalveluiden myynnin. Vuosittaisesta liikevaihdosta 2010 noin 25 prosenttia tuli kokousasiakkailta. (Mentula 2011)

Ravintola Tallin kokoustiloista suurin on Tallin Vintti, jonka maksimiryhmäkoko on 35 asiakaspaikkaa. Pilttuukabinetissa on puolestaan asiakaspaikkoja maksimissaan 30 henkilölle. Tiloista pienin on Viiniholvi, jonka maksimiryhmäkoko on 15 asiakaspaikkaa. Ravintola Talli on määritellyt myös kokoustiloilleen minimiryhmäkoot. Tallin Vintin minimiryhmäkoko on 10 asiakaspaikkaa ja Pilttuukabinetin sekä Viiniholvin minimiryhmäkoot ovat viisi asiakaspaikkaa. (Mikkelin Ammattikorkeakoulu 2011)

Ravintola Tallissa järjestetään eniten päiväkokouksia Tallin Vintissä sekä Pilttuukabinetissa. Tallin päiväkokousasiakkaat ovat pääosin yritysasiakkaita. Iltaisin yhdistykset ja yritykset järjestävät iltakokouksia Tallin tiloissa. Erilaiset järjestöt eivät juuri käytä Ravintola Tallin palveluita, johtuen veloittavista tilavuokrista. (Mentula 2011)

Ravintola Tallin kokouspaketit sisältävät kokoustilan tarjoiluineen päivittäin klo 9.00–20.00. Kokouspaketteja on yhteensä kuusi ja niiden hintaan sisältyy kokoustila av-välineineen. Tallin Vintin ja Pilttuukabinetin av-välineisiin sisältyvät dataprojektori, kannettava tietokone, fläppitaulu ja tussit, piirtoheitin sekä langaton internet-yhteys. Viiniholviin on myös mahdollista saada edellä mainitut kokousvälineet. (Mentula 2011)

Ravintola Tallin päiväkokouksen hinta on 30,00 euroa/henkilö. Ravintola Tallin päiväkokouspaketti sisältää seuraavaa:

- tulokahvi / tee ja suolainen tai makea kahvileipä, jäävesi
- Tallin noutopöytälounas, sisältäen alkusalaatin leivän ja levitteen, päivän keiton, kaksi pääruokavaihtoehtoa, jälkiruoan ja jääveden
- päiväkahvi / tee, suolainen tai makea kahvileipä, jäävesi
- kokoustila av-välinein

Päivällinen Tallissa on 18,00–32,00 euroa riippuen menusta. Iltakokous klo 16.00 jälkeen on 5,00 euroa / kokousasiakas. Tallikokous pelkällä kokoustilalla, ilman tarjoiluja, on 10,00 euroa / kokousasiakas. Ravintola Talli ei itse tuota ohjelma- ja majoituspalveluja. Asiakkaalle voidaan kuitenkin räätälöidä kokouspakettiin sopivia ohjelmapalveluita. (Ravintola Tallin kokoustilat 2009)

Ravintola Talli tarjoaa asiakkaalle lisämaksusta vahtimestarinpalveluita, joiden hinta on 30,00 euroa/tunti sekä teknisen tukipalvelun hintaan 40,00 euroa/tunti. Lisäksi Ravintola Tallissa on saatavilla myös kokousemännänpalveluita hintaan 30,00 euroa/tunti. (Mentula 2011)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Valitsin opinnäytetyöni aiheen ympäristö- ja ravitsemisalalan laitoksen opinnäytetöiden aihepankista keväällä 2010. Käynnistin opinnäytetyöni syksyllä 2010 yhteistyössä Ravintola Tallin kanssa, tavoitteena valmistua kevään 2011 aikana.

5.1 Tavoite

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kartoittaa Mikkelissä ja sen lähialueella kokouspalveluja tuottavien yritysten kokouspalvelupakettien sisältöä sekä hintatasoa. Työni avulla on tarkoitus päivittää Ravintola Tallin päiväkokouspaketin hintaa samalla alueella toimivien palveluntarjoajien tasolle sekä saada kehitysideoita Ravintola Tallin kokouspalveluihin.

5.2 Aineiston keruu

Opinnäytetyöni kohdistui Mikkelissä ja sen lähialueella kokouspalveluja tuottaviin yrityksiin. Aineistonkeruu menetelmänä tässä työssä käytin kokouspalveluyrityksiin lähettämäni tarjouspyyntöä (Liite.1).

Ajatus tarjouspyynnön käytöstä tutkimusmenetelmänä syntyi työn tilaajan tarpeesta järjestää kokous. Ravintola Talli on aiempina vuosina järjestänyt, yhteistyössä ympäristö- ja ravitsemisalalan laitoksen kanssa, yhteiset henkilökunnan suunnittelupäivät. Vaikka Ravintola Tallista on tullut oma yksikkönsä, oli tarve henkilökunnan kehityspäiville edelleen tarpeen. Opinnäytetyöstäni on myös kokouspalvelujen kehittämisen lisäksi hyötyä työn tilaajalle henkilökunnan kehityspäivien suunnittelussa.

Tarjouspyynnön (Liite 1.) suunnittelin yhteistyössä Ravintola Tallin ravintolapäällikön Merja Höltän kanssa. Hyväksyin tarjouspyyntöni sisällön myös palvelupäällikkö Minna-Mari Mentulalla, jotta se vastaisi työn tilaajan toiveita ja tarpeita. Apuna tarjouspyyntöjen kokouspakettien sisällön suunnittelussa käytin Alenin ym. (1997, 65) esimerkkejä ns. peruskokouspaketeista.

Lähetin tarjouspyynnön (Liite 1.) kokouspalveluja tuottaviin yrityksiin 26.1.2011. Ajankohta tarjouspyynnön lähettämiseksi oli mielestäni erinomainen, sillä usein alkuvuosi on yrityksillä hiljaisempaa aikaa, kuin vilkkaampina sesonkiaikoina. Yritysten vastausaika tarjouspyyntöön päättyi 9.2.2011. Vastausaikaa yrityksillä oli noin kaksi viikkoa. Lähetin tarjouspyynnön sähköpostitse yhteensä 13 Mikkelissä ja sen lähialueella sijaitsevaan yritykseen.

Rajasin työtäni siten, että otin selvitystyöhöni mukaan vain niitä yrityksiä, joilla kokouspalvelut olivat selkeänä osana liikeideaa. Selvitystyössäni mukana olleilla yrityksillä oli käytössään tarkoituksenmukaiset tilat kokouksen järjestämiselle, he tuottivat ravitsemispalveluita sekä markkinoivat näkyvästi kokouspalvelujaan, esimerkiksi paikallislehdissä. Kokouspalveluyritysten valintaan vaikutti myös oma tietämykseni kokouspalveluntarjoajista. Kävimme palvelupäällikkö Minna-Mari Mentulan kanssa työni suunnittelupalaverin yhteydessä lävitse niitä yrityksiä, joihin tarjouspyyntöjä tulisi lähettää. Työssäni ei ole otettu huomioon seminaaripalveluja tarjoavia yrityksiä eikä yrityksiä, jotka tarjoavat mökkikokouksia.

Tarjouspyyntö (Liite 1.) sisälsi kokousrunгон yhden ja kahden päivän kestoiselle kokoukselle. Tarjouspyynnössä pyydettiin erittelemään tila ja tilavuokra, AV-välineet, ohjelmapalvelut ja majoitus- ja ravitsemispalvelut. Opinnäytetyössäni ei mainita vastanneiden yritysten nimiä opinnäytetyön julkisuuden takia.

6 PALVELUPAKETIT MIKKELIN LÄHIALUEELLA

Palvelupaketti muodostuu asiakkaan kokousmatkasta. Kokousmatkan aikana asiakas saa kokonaiskokemuksensa kokoustilaisuudesta, kokouspaikasta ja saamistaan palveluista. Kokouspalveluiden toteuttajan näkökulmasta katsottaessa palvelukokonaisuus

muodostuu erilaisista kokous-, majoitus-, ja ravitsemispalveluista. (Blinnikka & Kuha 2004, 97)

6.1 Palvelupakettien sisältö

Saatuja tarjouksia oli yhteensä kahdeksan kappaletta. Saaduista tarjouksista viisi on Mikkeliissä sijaitsevista kokouspalveluja tuottavista yrityksistä. Loput kolme tarjousta ovat Mikkelin lähialueella sijaitsevista yrityksistä.

Tarjouspyynnön kokousrunko, yhden ja kahden päivän kestoiselle kokoukselle, sisälsi kokouspaikan tilavuokran, kokoustekniikan ja tarvittavat kokousvälineet, ohjelmapalveluisuuden sekä ravitsemis- ja majoituspalveluisuuden. Tarjouspyynnössä pyysin yrityksiä erittelemään kyseiset osa-alueet, jotta niitä voitaisiin verrata keskenään. (Liite 1.).

6.1.1 Kokoustilat ja kokoustekniikka

Jokaisella vastanneella yrityksellä oli tarjota päiväkokouksen ja kahden päivän kokouksen ajaksi kokoustilansa asiakkaan käyttöön halutulle ajankohdalle (Liitteet 2. ja 3.). Saaduissa tarjouksissa oli hyvin niukasti tietoa kokoustilojen koosta ja kokouskalusteista. Kaksi vastannutta yritystä kertoo kokoustilojen olevan tasalattiatiloja. Tutkiesani vastanneiden yritysten internet-sivuja havaitsin, että kokoustilojen varustuksesta, koosta ja kokouskalusteista, kuten esimerkiksi pöytäryhmistä, on tietoa enemmän internetissä kuin saaduissa tarjouksissa. Kahdesta tarjouksesta käy ilmi, että kokoustila on muunneltavissa ja kalustettavissa asiakkaan toiveiden mukaiseksi (Liitteet 2. ja 3.).

Kahdeksasta yrityksestä kuusi oli eritelty tarjouksessa kokoustekniikan ja välineet. Lähes kaikissa yritysten kokoustiloiissa oli käytössä langaton internet-yhteys. Vain yhdellä yrityksellä vastanneista oli maininta tarjouksessaan siitä, että langaton internet-yhteys toimii vain osassa kokoustiloiissa. Tarjouksista käy ilmi, että yritysten peruskokousvälineisiin sisältyvät fläppitaulu, valkokangas, piirtoheitin ja videotykki sekä dataprojektori. Kahden yrityksen kokoustekniikkaan sisältyi myös kannettava tietokone. (Liitteet 2. ja 3.). Yritys H suositteli omien tietokoneiden käyttöä kokoustiloiissa ohjelmien vastaavuuksien takia.

Koppisen ym. (2002, 294) mukaan kokoustilojen AV-välineisiin tulisi sisältyä peruskirjoitusvälineistö, fläppitaulu, whiteboard, piirtoheitin, data- ja videotykki, osoitin, tietokone ja tulostin sekä mikrofoni.

Yritys F:n kokouspakettiin sisältyi myös kokousemännän palvelut (Liitteet 2. ja 3.). Kokousemännän työnkuvaan kuuluu huolehtia kokousasiakkaan viihtyvyydestä kokouksen keston ajan. Kokousemäntä toimii asiakkaan apuna yllättävissä tilanteissa, esimerkiksi silloin kun tarvitaan monistuspalveluja tai ylimääräisiä kahvituksia. (Koppinen ym.2002, 294) Yritys G:n kokouspakettiin puolestaan sisältyi teknisen vahtimestarin palvelut (Liitteet 2. ja 3.). Tekninen vahtimestari huolehtii kokoustekniikan toimivuudesta kokouksen keston ajan.

6.1.2 Ravitsemispalvelut

Tarjouspyynnön yhden päivän kokouspaketti sisälsi tulokahvit suolaisen kahvileivän kera, lounaan, iltapäiväkahvit makean kahvileivän kera sekä päivällisen. Kahden päivän kokouspaketti sisälsi ensimmäisen päivän osalta tulokahvit suolaisen kahvileivän kera tai aamiaisen, lounaan, iltapäiväkahvit kahvileivän kera ja päivällisen. Toinen kokouspäivä sisälsi aamiaisen, lounaan ja iltapäiväkahvit makean kahvileivän kanssa. (Liite 1.).

Päiväkokouksen kokouspaketteja tutkiessani havaitsin, että kolmen yrityksen tarjoukset eivät sisältäneet päivällistä. Tämä vaikuttaa merkittävästi kokouspaketin hintaan. (Liite 2.). Vastanneista kolmen yrityksen tarjoukset sisälsivät erilaisia menuehdotelmia yhden päivän sekä kahden päivän kestoiselle kokoukselle. Kahdesta tarjouksesta käy selkeästi ilmi, että tarjottavan menun ruokaehdotelmat ovat pöytiin tarjoiltavia á la carte-annoksia. Yritys H:n tarjouksesta käy ilmi, että kokouslounas tarjoillaan noutopöydästä ja kokouspäivällinen tarjoillaan pöytiintarjoiluna (Liite 2.)

Kahden päivän kokouspaketit sisälsivät melko hyvin niitä ravitsemispalveluja, jotka oli esitetty tarjouspyynnössä. Tarjouksia tutkiessani havaitsin kuitenkin seuraavaa: yritys B oli korvannut päivällisen iltapalalla ja yritys D:n päivällinen oli puolestaan juhlava kolmen ruokalajin illallinen. Yritys H:n tarjouksesta käy ilmi, että päivällinen tarjoillaan pöytiintarjoiluna. Yritys D:n toisen kokouspäivän kokouspaketista puuttuu

tarjouspyynnössä esitetty iltapäiväkahvi tarjoilu makean kahvileivän kera. Vastanneista kuusi yritystä kahdeksasta tarjoaa toisena kokouspäivänä aamiaista. Vastanneista kaksi yritystä tarjoaa aamiaisen sijasta aamukahvia. (Liite 3.)

Tarjouspyynnössä esitettyjen ravitsemispalveluiden lisäksi yritys D:llä oli kokoustiloissaan tarjolla kahvia, hedelmiä, makeisia ja pikkuleipiä. Myös yritys A tarjosi asiakkailleen kokouspäivän virkistykseksi lisämaksusta erilaisia tuotteita, esimerkiksi kokousvirvokkeita, viipaloituja hedelmiä ja myslipatukoita. Saaduista tarjouksista käy ilmi, että kokouspaketteihin sisältyivät ruokajuomina kahvi, tee, appelsiinimehu ja jäävesi. Yritys H:n tarjouksessa oli maininta siitä, että alkoholilliset ruokajuomat laskutetaan erikseen. Yritys H:n tarjous sisälsi ruokajuomaehdotelmana kahta erilaista viiniä.

6.1.3 Ohjelmapalvelut

Kahden päivän kokous sisälsi tarjouspyynnössä iltaohjelmaosuuden, johon yritykset saivat tehdä vapaamuotoisia ehdotuksia (Liite 1.). Seitsemän yritystä kahdeksasta tarjosi ohjelmapalveluita. Viidellä yrityksellä oli tarjouksessaan vähintään kaksi vaihtoehtoista ohjelmaehdotusta. Suosituimmaksi ehdotukseksi nousi saunominen. Saunomista ehdotti kuusi yritystä kahdeksasta. Muita ohjelmaehdotuksia olivat drinkkikoulu, viinipruuvi, metsäläisten kisailut, Gymstick-jumppa, islanninhevosvaellus, historiallinen kierros paikallisoppaan vetämänä yrityksen ympäristössä, erilaiset hyvinvointiohjelmat ja karaoke. (Liite 3.)

Viinipruuvissa asiakas voi tutustua erilaisiin viineihin tuote-esitteiden sekä viinimaistelun kautta. Metsäläisten kisailut sisältävät vanhoja suomalaisia metsä- ja maaseutukulttuuriin liittyviä tehtäviä, joissa mitataan asiakkaan omia taitoja, nokkeluutta ja kestävyyttä.

6.1.4 Majoituspalvelut

Tarjouspyynnön kahden päivän kokous sisälsi yhden yön majoituksen. Majoitus ei ollut kuitenkaan välttämätön. Kahdella yrityksellä kahdeksasta ei ollut tarjota majoituspalveluja. Yritys A:n tarjouksessa majoitusta ei ollut eritelty. Yritykset B, D, E ja F

ehdottavat majoitusta kahden hengen huoneissa. Yrityksissä D ja E on mahdollista majoittua myös yhden hengen huoneeseen sekä yritys B:ssä neljän hengen erilliseen rakennukseen. Yritys C:n tarjouksessa on maininta siitä, että majoitus voidaan järjestää vain kymmenelle hengelle. (Liite 3.)

6.2 Hintataso

6.2.1 Yhden päivän kokous

Viisi yritystä kahdeksasta oli hinnoitellut tilavuokran kokouspaketin yhteyteen. Yritys C oli hinnoitellut tilavuokran ja kokousvälineet samaan. Yritys G hinnoitteli kokoustilansa tuntikäytön perusteella, kun yritys H:lla oli puolestaan kiinteä tilavuokrahinta koko kokoustilaisuuden ajaksi. (Liite 2.)

Kuusi yritystä kahdeksasta oli hinnoitellut kokoustekniikan ja välineet kokouspaketin yhteyteen. Poikkeuksena olivat yritykset C ja H. Yritys C oli hinnoitellut kokoustekniikan ja välineet tilavuokran yhteyteen ja yritys H:lla oli kiinteä hinta kokoustekniikalle ja välineille. (Liite 2.)

Kaksi yritystä kahdeksasta oli tarjouksessaan eritellyt ravitsemispalveluiden euromäärisiä hintoja per henkilö. Loput kuusi yritystä oli hinnoitellut ravitsemispalvelut kokouspaketin yhteyteen. Yritysten B, E, F tarjouksista puuttui päivällinen, joka nostaa näiden yritysten kokouspakettien hintaa. (Liite 2.)

Päiväkokouksen hinta saatujen tarjousten mukaan on edullisimmillaan 35,00 euroa / henkilö ja kalleimmillaan 86,90 euroa / henkilö. Kokouspakettien hintoja vertailtaessa, edullisin kokouspaketti oli, saatujen tarjousten perusteella, yrityksellä E. Kallein kokouspaketti yhden kokouspäivän osalta oli yrityksellä C. Päiväkokouksen keskiarvohinnaksi, sisältäen päivällisen, saadaan 67,12 euroa / henkilö. Päiväkokouksen keskiarvohinnaksi, ilman päivällistä, saadaan 40,67 euroa /henkilö. (Liite 2.)

6.2.2 Kahden päivän kokous

Kahden päivän kokouksen tilavuokra, kokoustekniikka ja kokousvälineet sekä ravitsemispalvelut oli hinnoiteltu ja eritelty kaikkien yritysten osalta samalla tavalla kuin päiväkokouksen kokouspaketeissa. Kolme yritystä kahdeksasta oli eritelty tarjouksessaan ohjelmalveluiden hintoja. Majoituspalvelujen hintoja puolestaan oli eritelty kaksi yritystä kahdeksasta. (Liite 3.)

Kokouspakettien hintoja tutkiessani havaitsin, että hintaan vaikuttaa merkittävästi se käyttääkö asiakas ohjelma- ja majoituspalveluja. Kokouspaketit ilman ohjelma- ja majoituspalveluja maksavat tarjouspyynnön tiedoilla edullisimmillaan 71,00 euroa / henkilö ja kalleimmillaan 115,00 euroa / henkilö. Kokouspaketit, jotka sisältävät ohjelma- ja majoituspalveluja, maksavat edullisimmillaan 162,00 euroa/ henkilö ja kalleimmillaan 239,80 euroa / henkilö. Kahden päivän kestoisen kokouksen keskiarvohinnaksi, ilman maksullisia ohjelma- ja majoituspalveluja, saadaan 98,33 euroa / henkilö. Kokouksen keskiarvohinnaksi, ohjelma- ja majoituspalveluilla, saadaan 200,90 euroa / henkilö. (Liite 3.)

7 OPINNÄYTETYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Tavoitteen toteutuminen

Opinnäytetyöni tavoite kokouspalvelupakettien sisällön ja hintatason kartoittamisesta toteutui mielestäni hyvin. Tarjouspyyntöön saatujen vastauksien määrä oli mielestäni riittävä, sillä kokouspakettien sisällöt, yhden ja kahden päivän kestoiselle kokoukselle, sisälsivät paljon tutkittavaa tietoa.

Menetelmänä tarjouspyyntö oli mielestäni toimiva. Tarjouspyynnön kokousrungot toimivat hyvänä vertailupohjana kartoittaessani eri yritysten palvelupakettien sisältöä. Tarjouspyynnön avulla pystyin kartoittamaan kokouspakettien sisältöä sekä hintatasoa 15 henkilön kokoukselle. Palvelupäällikkö Minna-Mari Mentulan mukaan, vastaavan henkilömäärän kokouksia järjestetään Ravintola Tallissa eniten.

Palvelupakettien sisältöä oli haasteellista vertailla vastanneiden yritysten kesken palvelukokonaisuuksien eroavaisuuksien takia. Saadut tarjoukset eivät sisällöllisesti täysin vastanneet tarjouspyynnössä esitettyjä palvelukokonaisuuksia yhden ja kahden päivän kestoiselle kokoustilaisuudelle.

Palvelupakettien hintojen luotettavuuteen vaikutti merkittävästi joidenkin yritysten ravitsemispalveluiden puutteellisuus. Yritysten kokouspakettien hinnoittelukäytännössä oli mielestäni selkeitä eroavaisuuksia. Vain osa yrityksistä oli eritelty tarjouksessa palveluidensa hintoja. Tarjouspyyntö kuitenkin mahdollisti sen, että sain yrityksiltä tarjottuja hintoja, niin kutsuttujen listahintojen sijaan. Tarjotut hinnat ovat lähempänä kokouspalveluiden luotettavampaa hintatasoa.

Selvitystyöni avulla voidaan vertailla erityisesti Ravintola Tallin päiväkokouksen hintaa tarjottujen päiväkokouspakettien hintoihin. Ravintola Tallin nykyinen kokouspalveluiden hinnasto on päivitetty edellisen kerran keväällä 2009. Ravintola Tallin päiväkokouksen nykyinen hinta ilman päivällistä on 30,00 euroa/henkilö. Saatujen tarjousten pohjalta keskiarvohinta päiväkokoukselle ilman päivällistä on 40,67 euroa/henkilö. Ero Ravintola Tallin päiväkokouksen hinnan ja tarjousten keskiarvohinnan välillä on siis yhteensä 10,67 euroa.

Ravintola Tallin päiväkokouksen hinta, edullisimmalla päivällishinnalla, on 48,00 euroa / henkilö. Keskiarvohinta saatujen tarjousten päiväkokoukselle, sisältäen päivällisen, on 67,20 euroa /henkilö. Ero Ravintola Tallin päiväkokouksen hinnan ja tarjousten keskiarvohinnan välillä on siis yhteensä 19,20 euroa. Jos vertailukohtaksi otettaisiin Ravintola Tallin päiväkokoushintaa sisältäen kalleimman päivällishinnan sekä viiden euron iltakokoushinnan per kokousasiakas, saataisiin Ravintola Tallin päiväkokouksen hinnaksi 37,00 euroa. Ero saatujen tarjousten päiväkokoushinnoille jäisi 30,20 euroa /henkilö.

Hintoja vertailllessani voin tulla siihen johtopäätökseen, että Ravintola Tallin päiväkokouksen hintaa tulisi maltillisesti korottaa, jotta Ravintola Tallin tavoite alueen keskihintaisena kokouspalvelujen tuottajana toteutuisi.

Selvitystyöni avulla voin myös vertailla saatujen tarjousten kokouspakettien sisältöä Ravintola Tallin tarjoamiin kokouspalveluihin. Ravintola Tallin tilavuokra on saman hintainen yritys C kanssa. Loput vastanneista olivat yhdistäneet kokoustilan kokouspaketin yhteyteen, poikkeuksena yritys G. Yritys A tarjosi kokoustilojaan veloitusetta kokouspaketin yhteydessä, minimiosanottajamäärä oli 10 henkilöä. Mielestäni tilavuokran erittely ilman tarjoiluja on asiakkaalle hyvä ratkaisu silloin, kun halutaan hyödyntää vain tarvittavaa kokoustilaa. Tilavuokra on kuitenkin aina edullisempi kokouspaketin yhteydessä. Ravintola Tallin tarjoamat kokousvälineet olivat yhtenäisiä muiden yritysten kokousvälineiden kanssa.

Ravintola Tallin näkökulmasta katsottuna on tärkeää pohtia niitä syitä, jotka vaikuttavat asiakkaan valintaan kokouspalveluja tuottavasta yrityksestä. Kokouspakettien sisältö ja hintataso vaikuttavat merkittävästi asiakkaan kokouspalveluja tuottavan yrityksen valintaan. Arvioin Tallin tarjoamia kokouspalveluja liiketoiminnan nelikenttä-analyysin (SWOT) avulla. SWOT-analyysia käytetään, kun halutaan saada selville yrityksen nykyhetken vahvuudet ja heikkoudet sekä tulevaisuuden mahdollisuudet ja uhkatekijät. (Pk-yrityksen riskienhallinta 2009)

TAULUKKO 1. SWOT-analyysi (Pk-yrityksen riskienhallinta 2009).

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
UHAT	MAHDOLLISUUDET

Mielestäni Ravintola Tallin kokouspalvelujen vahvuuksia, joilla se erottuu kilpailijoista, ovat asiakkaille tarjottava lähiruoka, ravintolan ympäristöystävällisyyttä edustava joutsenmerkki, hyvä sijainti lähellä Mikkelin keskustan kulkuyhteyksiä, laadukkaat kokoustilat sekä nykyaikaisia vaatimuksia vastaava kokoustekniikka.

Ravintola Tallin kokouspalveluiden heikkous, kilpaileviin yrityksiin verrattuna, on majoituspalvelujen puute. Ravintola Talli ei tuota majoituspalveluja kokousasiakkaille. Asiakkaat joutuvat ostamaan majoituspalveluja kilpailevilta yrityksiltä.

Nykyhetken uhkatekijöitä Tallille ovat mielestäni samalla alueella toimivat kokouspalveluyritykset ja yhä kiristynvä hintakilpailu Mikkelin lähialueella. Tulevaisuuden mahdollisuuksia Tallille ovat mielestäni Kasarmin kampuksen kehittyminen sekä yhteistyö alueella toimivien tapahtumatuottajien sekä ohjelmapalveluyritysten kanssa.

Ravintola Tallin tarjoamat kokouspalvelut ovat mielestäni kilpailukykyisiä, muiden samalla alueella toimivien, kokouspalveluyritysten kanssa.

7.2 Kehittämissideat

Ravintola Tallin kokouspalveluista löytyy tietoa tällä hetkellä vain yrityksen internet-sivuilla. Ravintola Tallin kokouspalveluja voitaisiin mielestäni kehittää markkinoimalla tarjolla olevia kokouspalveluja näkyvämmiin, esimerkiksi erilaisissa paikallislehdissä. Markkinointi on kuitenkin maksullista, joten vaihtoehtoisesti Talli voisi muokata internet-sivujensa kokouspalvelut osiota nykyistä paremmaksi. Tallin internet-sivuilla on linkki Mikkelin Ammattikorkeakoulun sivulle, jossa kerrotaan olevan enemmän tietoa Kasarmin kampuksen kokous- ja seminaarituloista ja – palveluista. Sivulta ei kuitenkaan löytynyt kyseisiä tietoja. Mikkelin Ammattikorkeakoulun sivujen kokous- ja seminaaripalvelut osio on päivitetty edellisen kerran 30.10.2007, joten päivitys ja tietojen siirtäminen sivuille olisi tarpeen.

Ravitsemuspalveluiden osalta Ravintola Talli voisi teettää restonomi-opiskelijoille projektityön erilaisten kokousmenu- sekä ohjelmakokonaisuuksien suunnittelusta. Näin saataisiin lisää vaihtoehtoja asiakkaille tarjottaviin menuehdotelmiin. Kokouspalveluiden ohjelmapalvelukokonaisuuksiin saataisiin uusia ideoita luomalla verkostoa Mikkelin alueella toimiviin paikallisiin ohjelmapalveluyrityksiin. Ravintola Tallin ohjelmapalvelusuunnittelun avuksi on tullut Kasarmin kampusalueella sijaitseva uusi Mikkelin keilahalli. Ravintola Talli voisi myös suunnitella yhteistyössä sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden kanssa järjestettäviä taukojumppaohjelmia kokouspakettien yhteyteen.

8 POHDINTA

Opinnäytetyöprojektini oli haastava ja mielenkiintoinen. Asettamani tavoitteet toteutuivat tämän työn myötä. Sain uutta tietoa kokouspalveluja tuottavista yrityksistä, tarjouspyynnön laatimisesta sekä kokousprojektin eri vaiheista. Yhteistyö Ravintola Tallin kanssa oli sujuvaa. Sain heiltä hyviä neuvoja työni suunnitteluun ja toteutukseen.

Aihealueen rajausta ja uusien kirjallisuuslähteiden löytäminen olivat työni haasteita. Mikkelissä ja sen lähialueella toimii useita kokouspalveluja tarjoavia yrityksiä, joten työn rajaukseen tuli kiinnittää erityistä huomiota. Suurin haaste työssäni oli aikaisempien vertailututkimuksien puute. Ravintola Tallin vuonna 2004 teettämän selvitystyön tuloksia ei ollut enää saatavilla, kun käynnistin opinnäytetyöprojektini.

Opinnäytetyöstä oli hyötyä toimeksiantajalleni kokouspakettien sisällön ja hintatason päivittämisessä. Työni jatkotutkimuksessa voitaisiin käsitellä kokouspalveluiden tulevaisuuden näkymiä sekä millaisia vaikutuksia nykypäivän sosiaalisella medially on palvelupakettien sisällön markkinoinnissa.

Kokouspalveluiden kehittyminen tulevaisuudessa on mielestäni mielenkiintoista, erityisesti jatkuvasti kehittyvän teknologian myötä. Blinnikan ja Kuhan (2004, 24) teoksessa kerrotaan teknologian kehittymisen vain lisäävän tarvetta henkilökohtaiseen kokoontumiseen. Vaikka teknologia kehittyy jatkuvasti, ihmiset kokevat tarvitsevansa sosiaalista kontaktia sähköisen viestinnän lisäksi. Sähköinen viestintä ennalta tuntemattomien henkilöiden kanssa voi aiheuttaa väärinymmärryksiä, kun henkilön viestintätyyliä ei vielä tunneta. Kasvokkain kokoontumisen hyvänä puolena, sosiaalisen kontaktin lisäksi, on varmistus siitä, että kokouksen sanoma ymmärretään oikein.

Onnistuin opinnäytetyössäni mielestäni hyvin. Opin paljon uusia asioita opinnäytetyöprojektini aikana, joita voin tulevaisuudessa hyödyntää restonomin työssäni.

LÄHTEET

Alen, Jouni, Nenonen, Carola, Savola, Tea & Uusimäki, Leena 1997. Hotelli palveluiden tuottajana. Edita.

Blinnikka, Petra & Kuha, Maisa 2004. Ideasta kokoukseksi. Asiakaslähtöisten kokousten ja kongressien järjestäminen. Jyväskylän yliopistopaino.

Grönroos, Cristian 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WSOY.

Harju, Leena 2003. Työelämän tapahtumat ja tilaisuudet. Otava.

Koppinen, Sirpa, Kumpulainen, Erja, Lehto, Mika, Manninen, Laura, Mustonen, Pekka, Niskanen, Nina, Pettilä, Laura, Salmi, Katri & Viitala, Mira 2002. Peti & safka, Hotelli- ja ravintola-alan perusteet. Tammi.

Mentula, Minna-Mari 2011. Henkilökohtainen tiedonanto 4.5.2011. Palvelupäällikkö. Mikkelin Ammattikorkeakoulu Oy.

Mikkelin Ammattikorkeakoulu 2011. Ravintola Talli. WWW-dokumentti.
<http://www.ravintolatalli.fi/index.asp>. Päivitetty 5.2.2011. Luettu 5.4.2011.

Pk-yrityksen riskienhallinta 2009. SWOT-analyysi. WWW-dokumentti.
<http://www.pk-rh.fi/riskilajit/liikeriskit/liiketoiminnan-nelikenttaanalyysi-swot>.

Ei päivitystietoja. Luettu 9.5.2011.

Rautiainen, Mirja & Siiskonen, Mika 2003. Hotellivaraukset. Vantaa: Restamark.

Rautiainen, Mirja & Siiskonen, Mika 2007. Kokous- ja kongressipalvelut. Vantaa: Restamark.

Ravintola Tallin kokoustilat. 2009. Ravintola Talli, Mikkelin Ammattikorkeakoulu Oy. Hinnasto.

Nimi: Niina Ripatti
Osoite
Puh.
S.posti

TARJOUSPYYNTÖ

26.1.2011

Ympäristö- ja ravitsemisalan laitos
Mikkelin Ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen
koulutusohjelma

RAVINTOLA TALLIN HENKILÖKUNNAN KEHITYSPÄIVÄT

Pyydän tarjoustani päiväkokoukselle ja kahden päivän kokoukselle seuraavin tiedoin:

PÄIVÄKOKOUS

Ravintola Tallin henkilökunta haluaa järjestää 19.4.2011 kokouksen noin 15 hengelle yrityksessänne. Kokous alkaa klo 8.00 ja päättyy klo 20.00

- Tulokahvit suolaisen kahvileivän kera
- Lounas
- Iltapäiväkahvit makean kahvileivän kera
- Päivällinen

KAHDEN PÄIVÄN KOKOUS

Ravintola Tallin henkilökunta haluaa järjestää kokouksen 19–20.4.2011 noin 15 hengelle yrityksessänne. Kokouksen kesto on ensimmäisenä päivänä klo 9.00–20.00. Toisen kokouspäivän kesto on klo 9.00–16.00.

Päivä 1.

- Tulokahvit suolaisen kahvileivän kera/aamiainen
- Lounas
- Iltapäiväkahvit kahvileivän kera
- Päivällinen
- Iltaohjelmaa
- Yhden yön majoitus (ei välttämätön)

Päivä 2.

- Aamiainen
- Lounas
- Iltapäiväkahvit ja makea kahvileipä

Tarjouksessanne pyydän erittelyä tiloista ja tilavuokrista, AV-välineistä, ohjelmapalveluista, majoitus- sekä ravitsemispalveluista.

Tarjousaika

Odotan tarjoustanne viimeistään 9.2.2011 mennessä.

Ystävällisin terveisin: Niina Ripatti

YHDEN PÄIVÄN KOKOUSPAKETTIEN SISÄLTÖ JA HINTATASO				
YHDEN PÄIVÄN KOKOUS	TILAVUOKRA/€	KOKOUSTEKNIikka JA VÄLINEET	RAVITSEMISPALVELUT	KOKOUSPAKETIN HINTA: HLÖ/€ JA 15 HLÖ/€
Yritys A	25,00- 100,00 /tila/vrk Kokoustila veloituksetta kokouspaketin yhteydessä (min10 hlö)	Datatykki, valkokangas ja fläppitaulu. Etukäteisvarauksesta saatavilla kannettava PC ja piirtoheitin (ilman lisämaksua). Osassa tiloissa langaton laajakaista.	Tulokahvi ja suolainen kahvileipä + kokouslounas (alku- ja pääruoka, kahvi ja makeinen) + Iltapäiväkahvi ja makea kahvileipä= 35,10 €/hlö + kokouspäivällinen (alkusalaatti, pääruoka, kahvi ja makeinen) = 17,60 €/hlö	52,70 €/hlö x 15 hlö = 790,50 €
Yritys B	Sisältyy kokouspaketin hintaan	Ei eritelty	Tulokahvi ja suolainen kahvileipä, lounas, iltapäiväkahvi ja makea kahvileipä	48,00 €/hlö x 15 hlö = 720,00 €
Yritys C	Takkatuvan tilavuokra sis. kokousvälineet 10,00 € / hlö	Ei eritelty	Tulokahvit suolaisen kahvileivän kera = 6,50 € / hlö Lounas = 18,90 € 7 hlö Iltapäiväkahvit makean kahvileivän kera 6,50 € Päivällinen 45–54€	86,90 €/hlö x 15 hlö = 1303,50 €
Yritys D	Sisältyy kokouspaketin hintaan	Normaalit kokousvälineet (ei eritelty), dataprojektori, kokoustilassa langaton WLAN-yhteys	Aamu- ja päiväkahvit suolaisella tai makealla herkulla, kokouslounas, juhlavampi noutopöytä.	76,00 €/hlö x 15 hlö = 1140,00 €
Yritys E	Sisältyy kokouspaketin hintaan	Videotykki, valkokangas, fläppitaulu, internet-yhteys	Tulokahvi/tee ja suolainen kahvileipä, kokouslounas, iltapäiväkahvi ja makea kahvileipä	35,00 €/hlö x 15 hlö = 525,00 €

Yritys F	Sisältyy kokouspaketin hintaan	Valkokangas, videotykki, fläppitaulu, piirtoheitin, internet-yhteys, kannettava tietokone Kokousemännän palvelut käytettävissä	2xkokouskahvi, kokouslounas	39,00 €/hlö x 15 hlö = 585,00 €
Yritys G	50,00 €/tunti, kalustettavissa toiveiden mukaan, tasalattiatila	Täydellinen kokousvarustus (ei eritelty) Tekninen vahtimestari käytettävissä klo 8-16	Tulokahvit, lounas, iltapäiväkahvi, päivällinen = 69,00 €	69,00 €/hlö x 15 hlö + 50,00 € x 8 h = 1435,00 €
Yritys H	160,00 €/päivä	Videotykki, valkokangas, piirtoheitin ja fläppitaulu: 100,00 €	Aamukahvi, lounas, iltapäiväkahvi ja päivällinen pöytiin tarjoiltuna	51,00 €/hlö x 15 hlö + 160,00 + 100,00 € = 1025,00 €

KAHDEN PÄIVÄN KOKOUSPAKETTIEEN SISÄLTÖ JA HINTATASO						
KAHDEN PÄIVÄN KOKOUS	TILAVUOKRA/€	KOKOUSTEKNIikka JA VÄLINEET	RAVITSEMISPALVELUT	OHJELMA PALVELUT	MAJOITUS	KOKOUSPAKETIN HINTA HLÖ/€ JA HINTA 15 HLÖ/€
Yritys A	25,00- 100,00 /tila/vrk Kokoustila veloituksetta kokouspaketin yhteydessä (min10 hlö)	Datatykki, valkokangas ja fläppitaulu. Etukäteisvarauksesta saatavilla kannettava PC ja piirtoheitin (ilman lisämaksua). Osassa tiloissa langaton + perinteinen laajakaista	1. Pvä: Tulokahvi ja suolainen kahvileipä, kokouslounas, iltapäiväkahvi ja makea kahvileipä, kokouspäivällinen 2. Pvä: Aamiainen, kokouslounas, iltapäiväkahvi ja makea kahvileipä	Drinkkikoulu Viinipruuvi Metsäläisten kisailut Saunailta ja Gymstick-jumppa Ilta Marskin jalanjäljillä Karaoke	Ei eritelty	Ilman ohjelmapalveluita ja majoituspalveluja: 95,30 €/hlö = 1429,50 €/15 hlö
Yritys B	Sisältyy kokouspaketin hintaan	Ei eritelty	1. Pvä: Tulokahvi ja suolainen kahvileipä, lounas, iltapäiväkahvi ja makea kahvileipä, iltapala 2. Pvä: Aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi ja makea kahvileipä	Savusauna tai kokoussauna	Yöpyminen 2 hengen huoneessa tai 4 hengen huoneessa	Savusaunan kanssa 175,00 €/hlö = 2625,00 €/15 hlö Kokoussaunan kanssa 162,00 €/hlö = 2430,00 €/15 hlö
Yritys C	Tilavuokra sis.kokousvälineet 20,00 €/hlö	Ei eritelty	1. Pvä: Tulokahvit suolaisen kahvileivän kera/aamiainen, lounas, iltapäiväkahvit kahvileivän kera, päivällinen 2. Pvä: Aamiainen, lounas, iltapäiväkahvit ja makea kahvileipä	Islanninhevosvaellus	Majoitustiloja 10 hengelle	239,80 €/hlö = 3597,00 €/15 hlö
Yritys D	Sisältyy kokouspaketin hintaan	Normaalit kokousvälineet (ei eritelty), dataprojektori, kokoustilassa langaton WLAN-yhteys	1. Pvä: Tulokahvit suolaisella tai makealla herkulla, kokouslounas, päiväkahvit, juhlava kolmen ruokalajin illallinen 2. Pvä: Aamiainen, kokouslounas	Rantasauna 350,00 € Lämminvesikylpy 250,00 € Ilmaisohjelmat: Savusauna + historiallinen kierros paikallisoppaan vetämänä	Yhden hengen huone 98,00 €/hlö/vrk Kahden hengen huone 130,00 €/vrk	Ilmaisohjelmilla ilman majoitusta: 112,00 €/hlö = 1680,00 €/15 hlö

Yritys E	Sisältyy kokouspaketin hintaan	Videotykki, valkokangas, fläppitaulu, internet-yhteys	1. Pvä: Tervetulokahvi ja suolainen kahvileipä, kokouslounas, iltapäiväkahvi ja makea kahvileipä, kokouspäivällinen 2. Pvä: Aamiainen (majoituksen yhteydessä), kokouslounas, iltapäiväkahvi ja makea kahvileipä	Erilaisia maksullisia hyvinvointiohjelmaa Asiakassauna (majoituksen yhteydessä)	55,00 €/hlö/2hh/vrk 86,00 €/hlö/1hh/vrk	Ilman ohjelmapalveluita ja majoituspalveluja: 71,00 €/hlö = 1065,00 €/15 hlö Edullisemmän majoituksen kanssa: 126,00 €/hlö = 1890,00 €/15 hlö
Yritys F	Sisältyy kokouspaketin hintaan	Valkokangas, videotykki, fläppitaulu, piirtoheitin, internet-yhteys, kannettava tietokone Kokousemännän palvelut käytettävissä	1 Pvä: Kokouskahvit suolaisen kahvileivän kera, lounas, kokouskahvi makean kahvileivän kera, päivällinen/illallinen 2. Pvä: Buffetaamiainen, lounas, kokouskahvi makean kahvileivän kera	Saunomista ja uimista Karaoke	Kahden hengen huoneessa	Ilman ohjelmapalveluja: 168,00 €/hlö = 2520,00 €/15 hlö
Yritys G	50,00 € / tunti, kalustettavissa toiveiden mukaan, tasalattiitila 600,00€/iltatilaisuus ravintolassa	Täydellinen kokousvarustus (ei eritelty) Tekninen vahtimestari käytettävissä klo 8-16	1. Pvä: Aamukahvi, lounas, iltapäiväkahvi ja makea kahvileipä, päivällinen 2. Pvä: Aamukahvi, lounas, iltapäiväkahvi ja makea kahvileipä	Ei ohjelmapalveluja	Ei majoituspalveluja	115,00 €/hlö = 1725,00 €/15 hlö + 400,00 €/tilavuokra 8h + 600,00 €/iltatilaisuus ravintolassa = 2725,00 €
Yritys H	160,00 €/päivä	Videotykki, valkokangas, piirtoheitin ja fläppitaulu: 100,00 €	1.Pvä: Aamukahvi, lounas, iltapäiväkahvi, päivällinen pöytiin tarjoiltuna 2.Pvä: Aamukahvi, lounas, iltapäiväkahvi	Saunominen	Ei majoituspalveluja	76,00 €/hlö = 1140,00 €/15 hlö + 160,00 €/tilavuokra + 100,00 €/kokoustekniikka ja välineet = 1400,00 €