Ruokaelämysosaaminen osana koulutusta ja vahvistamassa ravintoloiden kilpailukykyä

29.9.2017

Markkinoinnin kirjallisuutta on dominoinut ajatus elämysten tuottamisesta osana yhteiskunnallista ja taloudellista muutosta. Elämys määritetään kokonaisvaltaiseksi, moniaistiseksi ja yksilölliseksi kokemukseksi. Siihen sisältyy myönteisiä tunteita, aktiivisuutta ja syvää tiedostamista. Ruokaelämyksen toteuttaminen vaatii samanaikaista ruokatuotteiden, tilojen, kohtaamisten, tunnelman luomisen sekä johtamisen hallintaa. Kaikki osatekijät on saatava puhumaan samaa kieltä ja se vaatii yksityiskohtien hiomista oikeiden ratkaisujen löytämiseksi.

Seinäjoen ammattikorkeakoulussa elämysperusteisten ruokapalvelujen opetusta lähdettiin systemaattisemmin kehittämään 1990–luvun lopulla vastaamaan paremmin ruokapalvelualalla tapahtuvaa yleistä kehitystä. Nykyään elämyspalvelujen johtamisen ja tuottamisen taidot nähdään tärkeäksi osaksi restonomien osaamista ja mahdollistavan myös alan yritysten kehittymisen.

Ohjaavat asiakkaiden valintoja

Ravintolaliiketoimintaan elämykset vaikuttavat siten, että onnistuneet ruokaelämykset näkyvät internetin arviointisivustoilla ja ohjaavat siten asiakkaiden valintoja. Elämyksellisten elementtien, liikevaihdon ja eWOMin välillä on yhteys, joka selviää analysoimalla käyttäjien luomat kirjoitetut internetarviot ja vertaamalla niitä olemassa oleviin asiakastyytyväisyys- ja elämysmalleihin.

Hotellien ja ravintoloiden myyntiin on myönteisellä asiakasarvioiden kehityksellä tutkimuksissa havaittu olevan positiivinen vaikutus. Esimerkiksi Washingtonin osavaltiossa tehdyn tutkimuksen mukaan yhden tähden nousu Yelpin arvioissa on nostanut ravintolan liikevaihtoa 5-9 prosenttia. Eniten positiivisista arvioista ovat hyötyneet pienet alan yritykset.

Ravintoloiden kilpailukyvyn kannalta on tärkeää, että ne toteuttavat, kehittävät ja johtavat laadukkaasti ja kokonaisvaltaisesti elämyksiä. SeAMK Ruoka -yksikössä on jo pitkät perinteet elämysosaamisen kehittämisestä ja opetuksesta.

Teksti:

Pitkäkoski Tuija, KTT, Lehtori

Latomäki Ilkka, MSc, tuntiopettaja

Ala-Harja Hanne, KTT, yliopettaja

Kirjoittajat työskentelevät SeAMK Ruoka -yksikössä