

Ruokapalveluista elämyksellisiin ruokatapahtumiin – Palvelumuotoilu restonomien koulutuksessa ja asiakaskokemuksen johtamisessa

28.10.2020

Seinäjoen ammattikorkeakoulun Ruoka-yksiköllä on pitkä historia elämysten tuottamisen alueella. Ennen restonomien koulutuksen ja ammattikorkeakoulun toiminnan alkua, Kauhajoen kampuksella oli koulutettu ruokapalvelujen osaajia jo 80 vuoden ajan. Oppilaitokseen oli pitkän historiansa aikana juurtunut työkulttuuri, jossa ruokapalvelujen elementit opittiin hiomaan pitkälle. Jalostuksen tulokset tuottivat talolle maineen laadukkaana ruokapalvelujen tuottajana ja tyyliltään aitona juhlien ja ruokatapahtumien järjestäjänä. Ruokapalveluissa huomioitiin paitsi ruoan aromikkuus ja ravintosisältö, myös raaka-aineiden laadukkuus, jonka osaltaan takasi läheinen kontakti raaka-aineiden tuottajiin. Ruokapalvelujen jalostaminen tehtiin kunnianhimoisesti, lähiruokaa kunnioittaen, uutta etsien ja talon omaa tyyliä noudattaen. Monista perinteisistä koulun tuottamista ruokatapahtumista olisi voitu jo kymmeniä vuosia sitten käyttää käsitettä ruokaelämys, sillä niihin sisältyi paljon ainutlaatuisia piirteitä, aitoutta, estetiikkaa ja moniaistisuutta. Opettajat ja opiskelijat osallistuivat vuosien varrella erilaisten juhlien ja yleisötapahtumien luomiseen aktiivisesti. Niistä saatu oppi oli mitä parhainta harjoittelua, sillä niissä toteutui aitojen asiakkaiden tarpeiden huomioiminen.

Kuluttajakäyttäytymisen muutos toi sysäyksen koulutuksen kehittämiseen

Systemaattinen elämystuotannon koulutuksen kehittäminen sai alkunsa koulun toteuttamista asiakastilaisuuksista, joista kerätyt kokemukset sekä ruokapalvelualalla tapahtunut yleinen kehitys vauhdittivat elämysruokapalvelujen koulutuksen kehittämistä projektimaisempaan suuntaan. 1980-luvulta alkanut postmodernismi näkyi markkinoiden pirstaleisuutena ja epävarmuutena sekä kuluttajien hedonismin korostumisena. Ruokakuluttajana hedonisti pyrkii toteuttamaan itseään, etsii aktiivisesti mielihyvää ja nautintoja elämäänsä, mutta myös kyllästyy niihin helposti. Hän arvostaa valinnan vapautta sekä erilaisia, yllättäviäkin kokemuksia. Tämä kehitys ravintola-alalla on merkinnyt tarvetta ketterään konseptien uudistamiseen. Nämä markkinailmiöt aiheuttivat myös restonomien ruokapalvelujen opintoihin muutospaineita 90-luvun loppupuolella. Ymmärrettiin, että elämysperusteisen ruokapalvelutapahtuman suunnittelun ja johtamisen tulee fokusoida kokonaisvaltaisen tunnelman luomiseen ja harmonian löytämiseen.

Ruokailu on yksi ihmisen moniaistisimmista kokemuksista ja havaintoja ympäristöstä, ruuasta ja ihmiskohtaamisista ei voi erottaa toisistaan. Tämän seurauksena ruokatilaisuuksien suunnittelua laajennettiin salin puolella tapahtuvaan palveluun ja asiakaskokemuksen kokonaisvaltaisempaan kehittämiseen. Salin puolen tilan ja lautasannosten estetiikkaan panostettiin yhä enemmän, asiakkaan kohtaamisen taitoja kehitettiin ja asiakaskokemukseen tuotiin ohjelmallisia elementtejä. Asiakaskokemusta pyrittiin suunnitelmallisesti johtamaan design managementin ajatuksia soveltamalla. Palvelumuotoilu palvelupolkuineen ja kontaktipisteineen on tästä nykyaikaisempi käsite, joka on vakiintunut käyttöön viime vuosikymmenen aikana. Enää ei voitu puhua pelkästään ruokapalveluista vaan niistä oli muodostunut ruokapalvelutapahtumia, joissa pyrittiin tuottamaan elämyksellisiä asiakas-kokemuksia.

Päivällisistä elämysruokatapahtumiksi

Kokemuksen kartuttua rohkeus lisääntyi ja tapahtumiin sisällytettiin enenevästi haasteellisuutta. Toimeksiantajien tarpeet olivat moninaisia ja tapahtumien kirjo laaja vaihdellen syntymäpäivistä yritysten asiakastilaisuuksiin ja tuotepromootioista konsertteihin. Pisimmälle vietynä voidaan pitää erilaisia ruokanäytelmiä. Niiden toteuttaminen aloitettiin historiallisilla teemallisilla näytelmillä ja ruokakulttuuritapahtumilla jo Kauhajoella Sööpärin kampuksella, jossa teemat ja tapahtumat näytelmään löytyivät talon omasta historiasta. Mainittakoon ensimmäinen varsinainen ruokanäytelmä ”Kartanossa tapahtuu”, joka on hyvä esimerkki eskapistisesta ruokatapahtumasta ja toteutettiin koulun vanhassa päärakennuksessa 2005. Siinä asiakkaalle tarjottiin erilainen, arjesta vahvasti etäännyttävä kokemus. Se toteutettiin restonomiopiskelijoiden ja toisen asteen matkailualan opiskelijoiden sekä opettajien yhteistyönä. Kyse oli juonellisesti etenevästä draamasta, Sjöbergin perheen 1900 -luvun alun tapahtumiin pohjautuvasta ruokanäytelmästä. Sekä opiskelijat että opettajat olivat roolihenkilöinä ja näyttämönä oli tila, jossa näytelmän yleisö nautti ateriansa samojen pöytien äärellä. Puhetyyli, tilat, rooliasut, kampaukset, ruokalista, kattaukset ja kaikki rekvisiitta olivat tuon ajan hengen mukaisia.

”Kartanossa tapahtuu” oli suuritöinen, mutta innostava ja rohkaiseva kokemus. Siitä saatujen kokemusten

myötä muutamia uusia ruokanäytelmiä on syntynyt ja löytänyt yleisönsä. Näistä mainittakoon esimerkkinä opetusravintola Karinin avajaiset kieltolain hengessä 2006 sekä Andante festivo 2011, joka oli italialaisen ruokakulttuurin ja perheen tarina ja toteutettiin ravintola Pitkä Jussissa. Elämysperusteisia ruokapalveluja on opiskeltu myös pop up -ravintolatapahtumien keinoin. Pop up toiminnan ydinajatus on viedä palvelu epätavalliseen ympäristöön, mikä on palvelumuodon vahvuus, mutta siihen aikaan, kun me lähdimme näitä testaamaan, koko käsitettä ei vielä tunnettu. Vuonna 2007 alkoi sarja Festina lenteksi nimettyjä pop up -ravintolatapahtumia, joista viimeinen toteutettiin vuonna 2010. Kyse oli koulun kellarikerroksen varastotilaan yhdeksi viikonlopuksi rakennetusta lavastetusta viiniravintolasta. Konseptia voisi kuvata hitaan syömisen ja laadukkaan palvelun ruokatapahtumaksi, jossa vuosittain teema, ruokalista ja ohjelmasisältö vaihtuivat. Tunnelma ohjelmineen oli luotu ainutlaatuiseksi ja moniaistiseksi.

Palvelumuotoilun vakiintuminen elämysruokaprojekteissa

SeAMK restonomikoulutus siirtyi Seinäjoen kampukselle vuonna 2013 ja sen myötä elämysperusteisten ruokapalvelujen opintojen luonne on hieman muuttunut. Projektioppiminen on edelleen keskiössä, mutta niiden toteutus on siirtynyt enemmän oppilaitoksen seinien ulkopuolelle. Opetusravintola Prikka on toiminut tapahtumien näyttämönä, mutta myöhemmin tapahtumia on toteutettu yhä enemmän paikallisille toimeksiantajille heidän osoittamissaan tiloissa. Näistä mainittakoon Uppalan kartanolle toteutettu ”Pohjalaiset pidot” ruokatapahtuma 2018 sekä Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupan ravintola Karmalle 2019 toteutettu ruokatapahtuma ”Täyden palvelun fiasko”. Näissä on pyritty entistä selkeämmin ohjaamaan asiakaskokemusta palvelumuotoilun oppien avulla.

Vuosi 2020 on ollut dramaattisen poikkeuksellinen, mutta majoitus- ja ravitsemisalan markkina on dynaamisuutensa vuoksi ollut aina vaikeasti ennakoitava ja monimutkainen. Keskeistä on, että ravintola tuntee itsensä, asiakkaansa ja kilpailijansa osatakseen valita erottumiskeinonsa ja kilpailustrategiansa. Koska alati uutta jännitystä elämäänsä metsästävät kuluttajat vaativat ravintoloilta ketterää tuotekehitystä, myös restonomikoulutuksen on pyrittävä pysymään ajan hengessä mukana ja pidettävä elämysperusteisten ruokapalvelujen koulutus vahvasti koulutuspaletissa mukana. Opinnot tulee pitää elävänä ja luonteeltaan kokeilevana, vahvaa teoreettista pohjaa ja käytännön projekteja yhdistävänä. Opinnoissa on myös säilytettävä kosketus ihmisiin, asiakkaisiin, sillä ravintolapalveluissa erityistä merkitystä on asiakkaan kohtaamistaidoilla. Elävän vuorovaikutuksen ja sen myötä syntyvän elämyksen voi taata ainoastaan innostunut ja asiansa osaava ihminen, ei robotti.

Kriittisin tekijä elämysruokapalvelujen kehittämisessä ja johtamisessa on kokonaisuuden hallinta. Se on ytimeltään ilmapiirin synnyttävien osatekijöiden vaikutuksen herkkää ymmärtämistä ja elementtien yhteensovittamisen osaamista. Pitkäaikaisen ravintola-alan vaikuttajan Aku Vikströmin sanoja lainatakseni ”ilmapiiri/tunnelma on tärkein osa asiakaskokemusta. Isoin trendi tällä hetkellä on aitous ja inhimillisyys. Asiakkaiden kohtaaminen ja yksityiskohtien hallitseminen ovat tärkeitä. Jos vähääkään haiskahtaa päälle liimatulta, vetovoima kärsii.”

Tuija Pitkäkoski, KTT, lehtori, ruokaelämysprojektien ohjaaja, SeAMK Ruoka, eläkkeellä