



**SAVONIA**

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

# ASIAKASTYYTYVÄISYYS- TUTKIMUS

Case ABC Niiralan noutopöytä

TEKIJÄ/T:     Jonna Korhonen  
                  Jonna Loginen

Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Jonna Korhonen, Jonna Loginen	
Työn nimi Asiakastytyväisyystutkimus, ABC Niiralan noutopöytä	
Päiväys 29.4.2013	Sivumäärä/Liitteet 56/3
Ohjaaja(t) Seija Mäki	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) ABC Niirala, Kuopio	
Tiivistelmä <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, vastaako Osuuskauppa PeeÄssän liikenneasema ABC:llä tarjottava noutopöytä lounasasiakkaiden vaatimuksia ja mitä asiakkaat haluaisivat noutopöydässä kehitettävän. Lähdimme selvittämään asiakkaitten tarpeita asiakastytyväisyystutkimuksella. Työssä tarkastellaan toimeksiantaja yritystä sekä PeeÄssä -ketjua, johon yritys kuuluu. Teoriaosuudessa käsitellään myös lounasruokailua ja ravitsemussuosituksia, sekä perehdytään tutkimusmenetelmiin ja teoriaan kyselytutkimuksen laatimisesta. Raportissa analysoimme kyselystä saatuja tuloksia. Vertailemme tuloksia myös syksyllä 2012 tehtyyn valtakunnalliseen asiakastytyväisyyskyselyyn ABC liikenneasemilla.</p> <p>Tutkimuksen aineisto kerättiin kolmena päivänä lounasasiakkailta. Tutkimus toteutettiin survey-tutkimuksena eli lomake kyselynä. Tarkastelun kohteena olivat asiakkaan perustiedot, syyt lounaspaikan valintaan, käyntien määrä, lisäpalveluiden käyttö, siisteys, ruuan maku, laatu ja tyytyväisyys noutopöytä lounaan eri osa-alueisiin kuten esimerkiksi salaateihin ja juomavalikoimaan. Kyselyn tulokset käsiteltiin SPSS -ohjelmalla. Havainnollistavien graafisten taulukoiden tekemiseen käytettiin Excel taulukkolaskentaohjelmaa.</p> <p>Opinnäytetyön avulla pystyttiin kartoittamaan asiakastytyväisyyttä ja kehityskohteita lounasruokailuun liittyen sekä segmentoimaan liikennemyymälän asiakaskuntaa noutopöytäruokailijoista. Tutkimuksessa selvisi myös, mitkä ovat tärkeitä lisäpalveluita ruokailijoille. Työn tulosten perusteella voidaan todeta, että noutopöydässä on kehitettävää. Keskimäärin asiakkaat olivat kuitenkin tyytyväisiä noutopöydän tarjontaan. Työn tulokset auttavat yritystä kehittämään noutopöytää asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Opinnäytetyön pohjalta voi tehdä jatkotutkimuksen, onnistuiko noutopöydän kehittäminen ja kuinka se vaikutti asiakastytyväisyyteen.</p>	
Avainsanat Asiakastytyväisyystutkimus, laatu, lounas, noutopöytä, ravitsemussuosituksiset	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hotel and Restaurant Management			
Author(s) Jonna Korhonen, Jonna Loginen			
Title of Thesis Customer satisfaction survey, ABC Niirala, Lunch			
Date	29.04.2013	Pages/Appendices	56/3
Supervisor(s) Seija Mäki			
Client Organisation /Partners ABC Niirala, Kuopio			
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis was to create a customer satisfaction survey for Osuuskauppa Peeässä, ABC Niirala. With this customer satisfaction survey we wanted to research, what customers think about lunch and what they want to change or improve. The theoretical part of this thesis is about basics of Osuuskauppa Peeässä and ABC Niirala, basics of lunch, recommendation for nutritional and more information of our customers satisfaction survey. We analyze the results of this survey, which we then compare to the results of a national survey made in autumn 2012.</p> <p>The material was collected over three days from lunch customers. Customers were asked their basic information, what are the reasons to choose a restaurant, how often they have lunch in ABC Niirala and how much they use the other services of ABC Niirala. The customers were also asked about the cleanness, taste and quality of food, and their degree of satisfaction concerning different parts of their lunch, for example salads and drinks. The results were processed in SPSS program. Customers gave written answers. We used Excel program to make graphical charts.</p> <p>With this thesis we managed to survey customer satisfaction and areas of improvements related to lunch. It was also revealed what possible important extra services for diners are. The results are that there are things to improve in buffet. On average we noticed that customers are quite satisfied with it, but the results can help the company to improve their buffet to suit customer`s requirements. It is possible to make a further study based on this thesis, for example was the improvement of buffet successful and how it affects customer satisfaction.</p>			
<p>Keywords Customer satisfaction survey, lunch, recommendation for nutritional, quality,</p>			

# SISÄLTÖ

1. JOHDANTO.....	6
2. S-RYHMÄ .....	7
2.1. Omistusrakenne .....	8
2.2. Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta SOK.....	8
2.3. Ketjut ja palvelut.....	9
2.4. Osuuskauppa Peeässä .....	9
3. ABC-LIIKENNEASEMA.....	10
3.1. ABC Niirala.....	10
3.2. ABC ketjun ohjeistus noutopöydälle .....	10
3.3. ABC ketjun ohjeistus salaattipöydälle .....	11
3.4. Omavalvonta.....	12
3.4.1. ABC Niiralan omavalvontakansio .....	13
3.4.2. Elintarvikkeiden hankinta ja vastaanotto .....	13
3.4.3. Elintarvikkeiden varastointi.....	14
3.4.4. Ruoan valmistus .....	15
3.4.5. Lämpösäilytys ja kylmäsäilytys .....	16
3.4.6. Siivous ja puhdistus .....	16
4. RUOKALISTAN SUUNNITTELU .....	18
4.1. Yrityksen resurssit.....	18
4.2. Raaka-aineet .....	19
4.3. Ruoan ulkonäkö.....	19
4.4. Erytysruokavaliot.....	20
5. RAVITSEMUSSUOSITUKSET.....	22
5.1. Ruuan valinta .....	22
5.2. Ruoan monipuolisuus.....	23
5.3. Ravitsemuksellinen laatu .....	24
5.4. Energjaravintoaineet .....	24
5.5. Lautasmalli .....	25
5.6. LOUNAS.....	27
3.4.7. Lounasruokasuositukset .....	27
3.4.8. Lounaan tarjoilu .....	28

6. ASIAKASTYYTYVÄISYYS .....	30
6.1. Asiakastyytyväisyyden mittausprosessi .....	30
6.2. Asiakastyytyväisyyden koostumus .....	31
6.2.1. Ravintolan toiminta .....	31
6.2.2. Työntekijät.....	32
6.2.3. Asiakkaat .....	32
6.3. Palvelu.....	33
6.4. Palvelun laatu .....	33
7. ASIAKASTYYTYVÄISYYS TUTKIMUS .....	35
7.1. Tutkimusmenetelmät.....	35
7.2. Tutkimuksen laatu .....	35
7.3. Kyselylomakkeen laatiminen .....	36
8. ANALYYSI TULOKSISTA .....	37
8.1. Miten toivoisitte noutopöytäamme kehitettävän? .....	48
8.2. Tutkimus syksyllä 2012 .....	49
9. POHDINTA.....	52

## LÄHTEET

LIITE 1. Viiden viikon ruokalistakierto

LIITE 2. Kyselylomake

LIITE 3. Yhteenveto avoimen kysymyksen vastauksist

## 1. JOHDANTO

Asiakastyytyväisyys on tärkeässä roolissa ravintolan toiminnan kannalta. Asiakastyytyväisyys ja sitä kautta tyytyväiset kuluttajat ovat hyvä perusta koko ravintolatoiminnalle. Tyytyväiset asiakkaat palaavat ravintolaan ja tuovat usein ystävänsäkin mukanaan, tämä takaa ravintolatoiminnalle jatkuvuutta. Asiakastyytyväisyyttä voidaan selvittää usealla menetelmällä. Pelkkä selvittäminen ei kuitenkaan riitä, vaan tuloksia täytyy osata tulkita ja ryhtyä toimenpiteisiin laadun ylläpitämiseksi ja parantamiseksi.

Yksittäisten palvelutilanteiden onnistuminen vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen koko yrityksestä ja sen toiminnasta. Asiakastyytyväisyyttä voi tarkastella tiettyjen palvelutapahtumien kohdalla tai asiakkaan kokonaistyytyväisyytenä yritystä kohtaan. On mahdollista, että asiakas on tyytymätön johonkin yrityksen palveluun, mutta silti tyytyväinen yrityksen toimintaan. Tämä toimii myös päinvastoin. Asiakastyytyväisyys ei koostu vain yhdestä asiasta. Siihen sisältyy kaikki, mitä yrityksessä tapahtuu.

Teimme Osuuskauppa PeeÄssän liikennemyymälä ABC Niiralalle asiakastyytyväisyystutkimuksen joulukuussa 2012. ABC Niirala liikennemyymälä on keskiverto ABC liikennemyymälää pienempi yksikkö ja sijaitsee Kuopiossa. Tutkimusmenetelmänämme oli survey-tutkimus, joka tarkoittaa, että aineisto on kerätty kyselylomakkeilla. Suoritimme kyselyn kolmena eri päivänä lomakekyselynä. Tutkimuksemme toteutettiin pääasiassa kvantitatiivisena eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä, mutta siihen oli myös liitetty yksi kvalitatiivinen eli laadullinen kysymys. Analysoimme tulokset SPSS-ohjelmaa ja Excel-ohjelmaa käyttäen.

Tutkimus oli merkittävä yritykselle, koska aikaisemmin oli tehty koko ketjun kattava tutkimus noutopöytä lounaasta. ABC Niiralassa haluttiin toimipaikkakohtaisia tuloksia samasta tutkimuskohteesta. Yhtä yksikköä koskevat tutkimustulokset ovat hyödyllisempää tietoa yritykselle, kuin koko maata kattavat. Tutkimuksella haluttiin myös varmistaa, että vastaukset olisivat luotettavia. Lomakekyselyllä lounasasiakkaille pystyttiin varmistamaan se, että vastaukset tulivat oikealta kohderyhmältä.

Valitsimme tämän aiheen, koska sitä tarjottiin meille ABC Niiralan puolesta. Toinen opinnäytetyön tekijä työskentelee toimeksiantajayrityksessä. Myös tämä edesauttoi aiheen valintaa. Aihe tuntui heti mielenkiintoiselta ja meille sopivalta.

Esittelemme työssämme toimeksiantajamme ja ABC liikennemyymäläketjun yleisiä ohjeita noutopöydän suhteen. Perehdymme myös yleisesti lounasruoan ravitsemussuosituksiin ja laatuun niin ruoan kuin omavalvonnankin osalta.

## 2. S-RYHMÄ

S-ryhmän on suomalainen vähittäiskaupan ja palvelualan yritysverkosto. S-ryhmän omistavat asiakasomistajat joita on kertynyt jo yli 2 miljoonaa. S-ryhmällä on yli 1600 toimipaikkaa suomessa. S-ryhmän muodostavat alueelliset osuuskaupat ja niiden omistama Suomen Osuuskauppojen keskuskuunta (SOK) tytäryhtiöineen. Osuuskaupat ovat itsenäisiä osuustoiminnallisia yrityksiä ja niiden omistajia ovat myös asiakkaat eli asiakasomistajat. (S-kanava.)

S-ryhmään kuuluu 20 itsenäistä alueosuuskauppaa ympäri Suomen ja niiden omistama Suomen Osuuskauppojen keskuskuunta. Lisäksi siihen kuuluu myös kahdeksan paikallisosuuskauppaa. Alueosuusrakenne muodostui 80-luvulla, tällöin pienet paikallisesti toimivat osuuskaupat yhdistyivät yhdeksi suuremmaksi. Osuuskauppa yritykset ovat liikeyrityksiä ja jäsentensä yhteisöjä. Jotka tuottavat etuja ja palveluja pääsääntöisesti valtakunnallisiin ketjuihin kuuluvissa toimipaikoissa omilla toimialueillaan. (S-kanava.)

S-Ryhmän alueosuuskaupat:

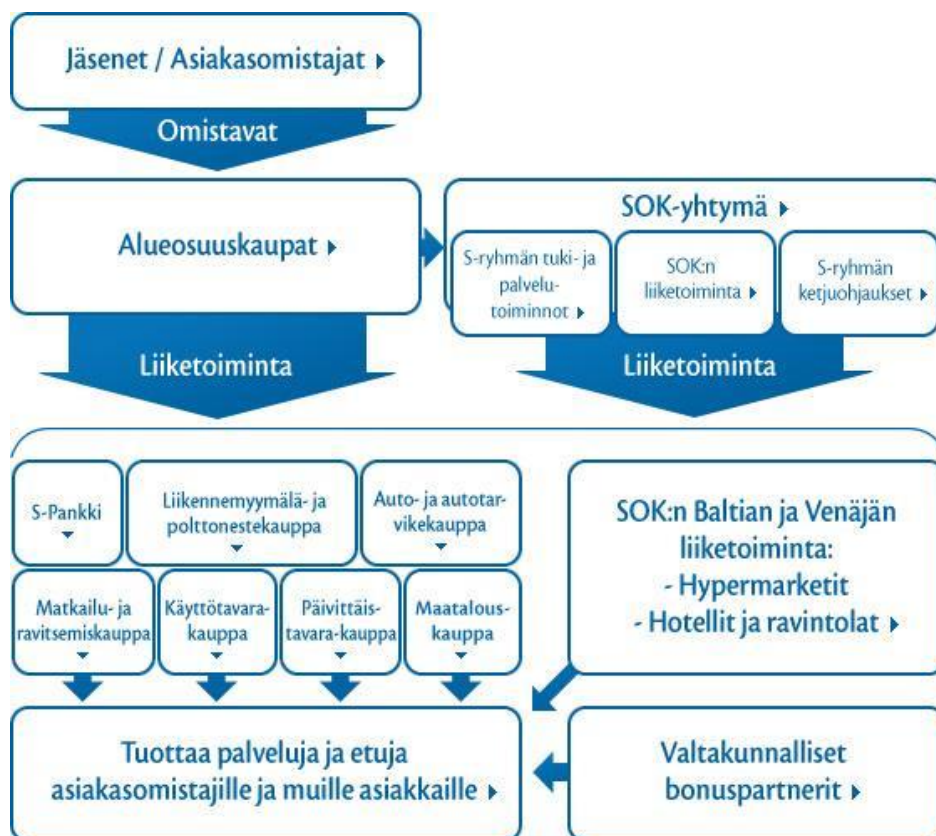
*Etelä-Karjalan Osuuskauppa, Lappeenranta*  
*Etelä-Pohjanmaan Osuuskauppa, Seinäjoki*  
*Helsingin Osuuskauppa Elanto, Helsinki*  
*Jukolan Osuuskauppa, Nurmes*  
*Keskimaa Osk, Jyväskylä*  
*Koillismaan Osuuskauppa, Kuusamo*  
*Kymen Seudun Osuuskauppa, Hamina*  
*Osuuskauppa Arina, Oulu*  
*Osuuskauppa Hämeenmaa, Lahti*  
*Osuuskauppa Keula, Rauma*  
*Osuuskauppa KPO, Kokkola*  
*Osuuskauppa Maakunta, Kajaani*  
*Osuuskauppa PeeÄssä, Kuopio*  
*Osuuskauppa Suur-Savo, Mikkeli*  
*Osuuskauppa Varuboden-Osla Handelslag, Kirkkonummi*  
*Pirkanmaan Osuuskauppa, Tampere*  
*Pohjois-Karjalan Osuuskauppa, Joensuu*  
*Satakunnan Osuuskauppa, Pori*  
*Suur-Seudun Osuuskauppa SSO, Salo*  
*Turun Osuuskauppa, Turku*  
 (S-kanava).

S-ryhmän paikallisosuuskaupat:

Paikallisosuuskauppoja on S-ryhmällä kahdeksan. Ne toimivat pienempinä osuuskauppoina ja toimivat alueosuuskauppojen tavoin itsenäisinä yrityksinä ja niillä on oma hallinto. Näitä ovat:

Bergö Andelshandel  
 Brändö Andelshandel  
 Haapasaaren Osuuskauppa  
 Kumlinge Andelshandel  
 Lappajärven Osuuskauppa  
 Petsmo Handelslag  
 Småbönders Handelslag  
 Sottunga Andelshandel  
 (S-kanava.)

## 2.1. Omistusrakenne



KUVIO 1. S-ryhmän organisaatiokartta (S-kanava)

Jäsenet eli asiakasomistajat omistavat osuuskaupat (kuvio 1). Osuuskaupat taas puolestaan omistavat keskusliike SOK:n. Osuuskauppojen omistusosuudet perustuvat osuuskauppojen jäsenmäärään ja niiden SOK:n tytäryhtiöiltä tekemiin ostopäätöksiin, ja muuttuvat siksi jonkin verran koko ajan. Osuuskaupan jäsenet ovat keskenään samanarvoisia ja päätösvaltaa on näin ollen ääni/jäsen-periaatteella. (S-kanava.)

## 2.2. Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta SOK

SOK toimii osuuskauppojen keskusliikkeenä, tuottaen osuuskaupoille hankintapalveluita, asiantuntijapalveluita ja tukipalveluita. Se vastaa myös S-ryhmän strategisesta ohjauksesta



ja eri ketjujen kehittämisestä. SOK ja sen tytäryhtiöt muodostavat yhdessä SOK-yhtymän. Tytäryhtiöitä ovat muun muassa Hankkija-Maatalous Oy, Sokotel Oy, SOK Autokauppa Oy, sekä hankintayhtiöt Inex Partners Oy ja Meira Nova Oy. Näiden lisäksi SOK:illa on yhtiöt myös Baltian maissa ja Pietarissa. Työntekijöitä S-ryhmässä on yli 42 000 ja vähittäismyynti vuonna 2011 oli 11,5 miljardia euroa (alv 0 %). Suurin S-ryhmän liiketoiminta-alueista oli marketkauppa, jonka liikevaihto oli noin 7 miljardia euroa. (S-kanava.)

### 2.3. Ketjut ja palvelut

S-ryhmän liiketoiminta on pääsääntöisesti ketjutoimintaa. Tämä tarkoittaa, että alueosuuskaupoilla ja SOK-yhtymällä on yhteiset tuki- ja kehittämispalvelut, sekä liiketoimintojen tarpeisiin räätälöidyt tietojärjestelmät. Tietojärjestelmät mahdollistavat muun muassa laajojen valikoimien hallinnan sekä suuret hankintaerät. Jokainen ketjuohjausorganisaatio vastaa toimialansa ketjutoiminnan koordinoinnista, kehittämisestä, ohjaamisesta ja valvonnasta. Osuuskaupoilla on myös ketjuttamattomia toimipaikkoja, erityisesti ravintoloita ja kahviloita. (S-kanava.)

S-ryhmän valtakunnallisia ketjubrändejä ovat marketkaupassa Prisma, S-market, Sale (pääkaupunkiseudulla Alepa), KodinTerra ja S-Rauta. Liikennemyymälä- ja polttonestekaupassa ketju on ABC. Tavaratalo- ja erikoisliikekaupassa löytyy Sokos ja Emotion. Matkailu- ja ravitsemisalalan ketjuja ovat Sokos Hotels, Radisson Blue, Rosso, Rosso Express, Fransmanni, Amarillo, Sevilla, Memphis, Corner, Coffee House, Presso, Buffa, Fiesta! ja Wok Up. Maatalouskaupassa ketjuja ovat Agrimarket ja Multasormi. S-ryhmällä on myös alueellisia pienempiä brändejä kuten Pääkaupunkiseudulla toimiva ABC-Deli. (S-kanava.)

### 2.4. Osuuskauppa Peeässä

Osuuskauppa Peeässä on S-ryhmän paikallisosuuskauppa, joka toimii Pohjois-Savon maakunnassa 20 kunnassa. Peeässä harjoittaa marketkauppaa, matkailu- ja ravitsemiskauppaa sekä liikennemyymälä- ja polttonestekauppaa. Peeässällä on 80 toimipaikkaa toimialueellaan. Vuonna 2012 Peeässään liikevaihto oli 548,5 miljoonaa euroa. Peeässällä on yli 103 505 taloutta asiakasomistajinaan. (S-kanava.)

### 3. ABC-LIIKENNEASEMA

ABC-ketjun liikennemyymälöitä oli vuoden 2012 kesän alussa 108 ympäri Suomea. Verkosto jatkaa edelleen voimakasta kasvuaan. Ensimmäinen ABC-liikennemyymälä avattiin Uttiin joulukuussa 1998. ABC-ketju koostuu ABC-liikennemyymälöistä, ABC GrilliMarketeista, ABC-automaateista ja ABC-CarWash -autopesuista. Pääkaupunkiseudulla on myös ABC Deli-myymälä ABC-mittarikentän yhteydessä. (ABC – asemat.)

ABC-liikennemyymälät palvelevat joka päivä vuoden ympäri, joko 24 tuntia tai kello 6 – 24 tai kello 6 – 22. ABC-liikennemyymälässä on aina ravintola, market ja polttonestemyynti. ABC-liikennemyymälän muita palveluita ovat muun muassa Veikkaus ja RAY:n pelit sekä useassa yksikössä on myös asiakkaille ilmainen WLAN-yhteys, taukotilat tilausajokuljettajille ja raskaanliikenteen kuljettajille. (ABC – asemat.)

ABC-ketju on Suomen ensimmäinen huoltamotoimialan yritys, joka on saanut Suomalaisen Työn Liiton Avainlippu-merkin käyttöoikeuden vuonna 2004. Avainlipun käyttöoikeus on myönnetty myös ABC-ketjun EkoFlex E85 – etanolipolttonesteelle vuonna 2011. ABC on myös valittu Suomen luotetuimmaksi huoltoasemaketjuksi vuonna 2012 Reader's Digestin (Suomessa Valitut Palat) teettämässä tutkimuksessa. (ABC – asemat.)

#### 3.1. ABC Niirala

ABC Niirala on Kuopion keskustan tuntumassa ja Puijon tornin läheisyydessä oleva liikennemyymälä. Ravintolassa asiakaspaikkoja on 75 ja kesäisin terassi tuo 20 asiakaspaikkaa lisää. ABC-Niiralassa on tarjolla aamiaista arkisin kello 5.00–9.00 ja viikonloppuisin kello 5.00 – 10.00. Lounasta tarjoillaan arkisin kello 10.30–14 ja viikonloppuisin kello 11–16. Lounaaseen sisältyy salaatti- ja leipäpöytä sekä juomana vesi, maito, kotikalja ja mehu. Jälkiruoaksi lounaaseen kuuluu kahvi, tee tai kaakao ja lapsille jäätelö. ABC Niiralan ravintolassa on tarjolla myös suolaista ja makeaa kahvilleipää. Sekä À la carte annoksia, hampurilaisaterioita ja pitsoja ympäri vuorokauden. (ABC Niirala.)

Ravintolan lisäksi ABC Niiralasta on Market, joka tarjoaa laajan päivittäistavaravalikoiman. Marketista löytyy myös paikallisia tuotteita, kuten leipiä, leivonnaisia ja makkaraa. ABC tarjoaa polttoainepalvelut ja nestekaasut. Muita palveluita ovat esimerkiksi Veikkaus, RAY peliautomaatit ja Toto. (ABC Niirala.)

#### 3.2. ABC ketjun ohjeistus noutopöydälle

ABC ketjulla on omat ohjeistukset noutopöydän suhteen ja kaikki noutopöydän reseptit löytyvät koko ketjun yhteisestä reseptipankista. ABC ketjulla on suunniteltu kiertävä ruokalista viideksi viikoksi. Kaikki ABC liikenneasemat käyttävät samaa kiertävää ruokalistaa, mutta

kuitenkin niin, etteivät lähekkäin sijaitsevat yksiköt tarjoile samaa ruokaa samoina päivinä. Noutopöydässä käytettävät raaka-aineet tilataan ketjun määrittelemien tavarantoimittajien mukaan. Noutopöydälle on laadittu pelisäännöt, jotta tasalaatuisuus säilyy kaikissa ABC liikenneasemissa. Kaikki ketjuun kuuluvat yksiköt ovat sitoutuneet noudattamaan yhteisiä ohjeistuksia. (ABC-ketjun ravintolakansio.)

Noutopöydän tulee olla tarjolla vähintään kello 11–15. Suositus isommissa yksiköissä kuitenkin on kello 11–18. ABC Niiralassa noutopöytä on tarjolla arkisin kello 10.30–14 ja viikonloppuisin kello 11–16. Noutopöydässä tulee olla tarjolla vähintään kaksi erilaista pääruokaa, yksi lämmin kasvislisäke sekä vähintään kaksi erilaista peruna/riisi lisäkettä. Ruokalistat tulee olla esillä noutopöydän alussa ja pääruokien kohdalla. Ruokalistojen tulee sisältää erityisruokavaliomerkinnät. (ABC-ketjun ravintolakansio.)

Noutopöydässä tarjottavien ruokien tulee olla esivalmistettu tarjoiluajan alkaessa, sillä valmistus jaksotetaan koko noutopöydän tarjoilu ajalle. Ruokien valmistusmääriä muutetaan tilanteen mukaan. Tarjoilussa pyritään välttämään pitkiä lämpösäilytysaikoja. Ruoan jokaista valmistuserää tulee myös maistella vähintään kaksi henkilöä, jotta varmistutaan, että ruuassa on varmasti maut kohdillaan. (ABC-ketjun ravintolakansio.)

Ruoat laitetaan esille sopivan kokoisissa astioissa, jotta noutopöytä näyttää hyvältä ja runsaalta. Ruuhka-ajan hiljentyessä ruoat tulee vaihtaa pienempiin astioihin, jotta astiat eivät näytä vajailta ja noutopöytä näyttää koko tarjoiluajan runsaalta. Tämä auttaa myös olennaisesti hävikin hallintaan. Ruokien päällä käytetään kupuja, mutta ruuhka-aikaan kuvut voidaan ottaa pois työskentelyn helpottamiseksi. Ruuille tulee laittaa oikeanlaiset ottimet, jotta asiakkaan on helppo ottaa ruokaa. Tuotteet laitetaan esille niin, että lisäkkeet ovat ennen pääruokia ja edullisempi tuote ennen kalliimpaa tuotetta. Koristelemiseen käytetään ruokaa tukevia raaka-aineita. Jokainen ruoka koristellaan tuoreyrtteillä ja/tai hedelmillä, kuten lime-lohkoilla, appelsiiniviipaleilla tai tomaattikuutioilla. Esillelaitossa tulee ottaa huomioon myös värit muun muassa siten, että vaaleat tuotteet eivät ole vierekkäin. Noutopöydän siisteydestä tulee huolehtia koko tarjoiluajan. Tarjoiluastiat, ottimet ja noutopöydän ympäristö tulee olla siisti koko tarjoiluajan, sillä noutopöydän ulkonäkö vaikuttaa olennaisesti asiakkaan ostopäätökseen. (ABC-ketjun ravintolakansio.)

### 3.3. ABC ketjun ohjeistus salaattipöydälle

ABC ketjulla on omat ohjeistukset salaattipöydän suhteen (kuvio 2). Kaikki ABC:llä työskentelevät ovat sitoutuneita noudattamaan ohjeistuksia, jotta laatu säilyisi yksiköstä riippumatta. Ohjeistuksien mukaan salaattipöydän tulee olla runsas ja houkuttelevan näköinen ja sen siisteydestä sekä riittävydestä on huolehdittava koko aukioloajan. Astioina salaattipöydässä käytetään GN mitoitettuja mustia, vihreitä tai keltaisia astioita. Keraamisia kulho-

ja ei käytetä salaattipöydässä. Asiakkaan tulee saada salaatti myös yölliseen aikaan. Yöllä voi käyttää menekin mukaan pienempiä astioita tai jos menekki on alle kymmenen annosta, voidaan salaattiannos/leipä annostella asiakkaalle valmiiksi. (ABC-ketjun ravintolakansio.)

Salaattipöydässä tulee tarjota:

- yhdessä astiassa ABC vihreää salaattia
- yhdessä astiassa ABC juuressekoitusta
- yhdessä astiassa ruokaisaa salaattia,
- yhdessä astiassa: kurkkua, tomaattia, paprikaa, melonia, kukkakaalia tai kesäkurpitsaa
- yhdessä astiassa: porkkana pölky, appelsiinilohko, meloni, tomaatti-sipuli tai marinoidut kasvikset
- yhdessä astiassa säilyke: persikka, ananas, mandariinilohko, hedelmäsalaatti, hillo-sipuli, paprikasalaatti tms.
- yhdessä astiassa säilyke: kidneypapu, maustekurkku, punajuuri, marinoidut herkkusienet, pikkelssi, oliivi, jalapeno tai kurpitsa
- yhdessä astiassa pakaste: herne, maissi, papupala, vihannessekoitukset, paprika
- yhdessä astiassa kuivatuote: suolapähkinä, krutongit, siemenet, paahdettu sipuli, nachot
- yhdessä astiassa "maitotuote": kananmuna, raejuusto, juustokuutio, juustoraaste, fetajuusto
- talonsalaatinkastike
- toinen salaatinkastike: sinappi- tai kevyt valkosipuli
- lisäksi tarpeenvaatiessa sitruuna vinaigrette.
- tuorejuustolevite Ässä tai Optimi
- Flora

ABC Vihreä salaatti	Tuore 1	Tuore 2	Säilyke	Pakaste
	Hedelmä	Maitotuote	Levite 1	Levite 2
ABC Juuressekoitus	Ruokaisa salaatti		Salaatinkastikkeet	

Kuvio 2. ABC Niiralan salaattipöydän ohjeistus (ABC Niiralan ravintolakansio.)

### 3.4. Omavalvonta

Omavalvonta tarkoittaa elintarvikealan toimijan omaa järjestelmää, jolla toimija pyrkii varmistamaan, että elintarvike, alkutuotantopaikka ja elintarvikehuoneisto sekä siellä harjoitettava toiminta täyttävät niille elintarvikemääräyksissä asetetut vaatimukset (Elintarvikelaki 23/2006). Omavalvontavelvoite koskee jokaista elintarvikehuoneistoa ja tämän tarkoituksena on varmistaa, että yrityksen valmistamat, varastoimat tai myymät elintarvikkeet ovat turvallisia ja lainsäädännössä asetettujen vaatimusten mukaisia. (Elintarvikelaki 23/2006.)

Elintarvikkeista tulee huolehtia koko elintarvikkeen elinkaaren ajan. Elintarvikehygieniasta huolehtiminen on osa hyvää laatua. Elintarvikkeiden valmistukseen tulee käyttää vain ensiluokkaisia raaka-aineita. Tärkeää on säilyttää raaka-aineet oikeissa lämpötiloissa niille varatuissa varastointipaikoissa. Kun raaka-aineita käsitellään alusta alkaen oikein ja hygienisesti, ne säilyvät käyttökelpoisina pitempään. Esimerkiksi luonnosta tuodut raaka-aineet, kuten juurekset, kala ja liha, sisältävät paljon mikrobeja. Näiden ja muiden helposti pilaantuvien raaka-aineiden kanssa on huolehdittava oikeanlaisista varastointi tiloista ja oikeanlaisesta käsittelystä.

Raaka-aineiden käsittelyssä tulee huolehtia, etteivät likaiset ja puhtaat elintarvikkeet pääse saastuttamaan toisiaan. Esimerkiksi multaisia juureksia ja vihanneksia käsitellään eri paikassa, kuin muita raaka-aineita ja jo valmiita tuotteita. Suurin osa raaka-aineiden mikrobeista kuolee säilöntä- ja valmistusprosesseissa, mutta ne ovat mahdollisesti voineet tuottaa elintarvikkeelle huomattavaa vahinkoa. (Hatakka, Pakkala, Siivonen 2004, 6, 104.)

#### 3.4.1. ABC Niiralan omavalvontakansio

Omavalvontasuunnitelmassa käydään läpi yrityksen kaikkien tuotteiden valmistus, pakkaaminen ja varastoiminen. Omavalvonnan tavoitteena on etsiä ja minimoida toiminnan terveydelliset ja elintarvikehygieniset riskit. (Hatakka ym. 2004, 104.)

Tutustuimme ABC Niiralan omavalvontasuunnitelmaan ja seurasimme miten noutopöydän ja siihen käytettävien raaka-aineiden omavalvontaa suoritetaan. Omavalvontasuunnitelma on erittäin laaja ja verrattessa elintarvikelainsäädäntöön ja omavalvonnan suorituksen määräyksiin ja suosituksiin, omavalvontasuunnitelman mukaan omavalvonta on toimipisteessä todella hyvällä asteella. ”*Omavalvonnan suoritusvelvollisuus on kaikilla toimipaikassa työskentelevillä ja valvontavastuu sen suorittamisesta on kaikilla toimipaikan esimiehillä tai esimiesasemaan rinnastettavilla henkilöillä. Viimekädessä omavalvonnan asianmukaisesta suorittamisesta toimipaikassa on aina vastuussa toimipaikan liiketoimintaa harjoittava taho eli osuuskauppa.*” (ABC Niiralan omavalvontakansio.)

#### 3.4.2. Elintarvikkeiden hankinta ja vastaanotto

ABC Niiralassa käytetään elintarvikkeiden hankinnassa S-ryhmässä määritellyjä sekä tunnettuja ja luotettavia tavarantoimittajia. Uudelta tavarantoimittajalta pyydetään aina kopio päätöksestä, jossa yrityksen omavalvontasuunnitelma on hyväksytty. Hankinta- ja toimitussopimukset laatii SOK:n ABC-ketjuohjaus, Market-ohjaus tai Alueosuuskauppa (paikalliset tuotteet). Elintarvikkeiden kuljetuksesta vastaa kuljettava yritys. Yritys on vastuussa että kylmäketju ei pääse katkeamaan kuljetuksen aikana. (ABC Niiralan omavalvontakansio.)

ABC Niiralassa suoritetaan säännöllisesti vähintään kaksi kertaa viikossa vastaanottotarkastuksia. Vastaanottotarkastuksessa otetaan tulevasta kuormasta lämpötila, joka kirjautuu ylös. Kuormanpurkajat tarkastavat elintarvikkeet aistinvaraisesti, että ne eivät ole pilaantuneita. Elintarvikkeiden pilaantumisella tarkoitetaan, että tuote ei kelpaa enää myytäväksi tai nautittavaksi. Elintarvike on muuttunut tällöin hajunsa, makunsa, ulkonäkönsä tai muiden ominaisuuksiensa puolesta. Mahdollisista puutteista tai pilaantuneista tuotteista tehdään reklamaatio. Kuorman purkajat ovat myös vastuussa, että kylmäketju ei pääse katkeamaan. Helposti pilaantuvat elintarvikkeet saavat seisoa kuormaa siirrettäessä tai purettaessa korkeintaan 15 minuuttia. Kuorman purkaja huolehtii, että elintarvikkeet varastoidaan ja hyllytetään niin, että ”first in – first out (FIFO)” eli vanhemmat tuotteet ovat edessä ja juuri tulleet tuotteet takana. Tällä tavoin varmistetaan, että aiemmin tulleet tuotteet käytetään ensin. (ABC Niiralan omavalvonta kansio; Elintarviketurvallisuusvirasto Evira.)

### 3.4.3. Elintarvikkeiden varastointi

Elintarvikkeet siirretään asianmukaisiin säilytys ja varastointi tiloihin kuten Elintarviketurvallisuusvirasto on säätänyt. Varastointitiloissa on otettu huomioon tuotteiden vaatimat lämpötilat sekä tuotteiden kosteus ja hajuerkkyys. Raaka-aineiden ja valmiiden tuotteiden säilytys on järjestettävä niin, että ristikontaminaatiota eli saastumista ei pääse tapahtumaan. Tämä tarkoittaa, että esimerkiksi kypsät ja kypsentämättömät lihat on säilytettävä erillään. (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira) Keittiössä on kylmiö maito ja lihatuotteille sekä kylmiö kasviksille, hedelmille ja sulamaan otetuille sämpylöille. Lisäksi on majoneesikylmiö, jossa säilytetään myös kastikepohjia ja hilloja sekä hampurilaiskylmiö, jossa säilytetään esivalmistetut hampurilaiset. Pitsojen esivalmisteille ja à la carte annosten esivalmisteille on omat kylmävetolaatikostot. Salaattipöytä on kylmähaudevaunussa ja kahvilassa on myös kylmä vitriini, johon tulee kaikki kylmät vitriinituotteet. Pakastimia keittiössä on kaksi pienempää, toinen on pullapakastin ja toisessa säilytetään à la carte annosten raaka-aineita. Näiden lisäksi kaupan takaosassa on isompi pakastin, jonne pakaste kuormat puretaan ja sieltä lisätään pikkupakastimiin tarvittaessa. Kaikki kylmälaitteet, pakastimet ja astianpesukone ovat keskitetyssä kylmälaiteseurannassa. Novocoldin on poikkeus, sen lämpötiloja seurataan manuaalisesti. Novocoldin on kylmälaitte, jossa säilytetään juomia. (ABC Niiralan omavalvontakansio.)

Varastoinnin ohjaus ja valvonta tulee olla omavalvontasuunnitelmassa. Omavalvontaan on merkitty vastuuhenkilöt varastoinnista tuoteryhmäkohtaisesti. Oleellisin asia varastoinnissa ja valvonnassa on säilytyslämpötilojen säännöllinen seuranta ja kirjaaminen (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira). ABC Niiralassa tämä on hienosti hoidettu automaattisella valvontajärjestelmällä, jota tukien otetaan lämpötilat myös manuaalisesti kerran viikkoon. Kaikki keittiön kylmälaitteet ovat langattoman omavalvonnan piirissä, jolloin tieto niiden lämpötiloista

lasta siirtyy tietokoneelle n. 80 sekunnin välein. Mikäli lämpötila ylittää sille asetetun ala- tai ylärajan, alkaa järjestelmä hälyttää. Lämpötilat käydään kuittaamassa vähintään kerran päivässä. Kylmälaitteiden lämpötiloja seurataan myös manuaalisesti vähintään kerran kuukaudessa. (ABC Niiralan omavalvontakansio.)

#### 3.4.4. Ruoan valmistus

Ruoka valmistetaan ABC liikennemyymälässä siihen varatussa erillisessä keittiötilassa. Ruuan valmistukseen varatun paikan välittömässä läheisyydessä on vesipiste ja jäteastia ruuan valmistuksessa syntyvää jätettä varten sekä asianmukaisesti varustettu paikka käsi- en ja astioiden pesua varten. (ABC Niiralan omavalvontakansio.)

Elintarviketurvallisuusvirasto edellyttää, että jokaisella elintarviketyöntekijällä on tarvittava hygieniosaaminen. Elintarviketyöntekijän tulee ymmärtää elintarvikkeiden oikeanlaisen käsittelyn merkitys. Hänen on myös tiedettävä millaisia ovat hyvän elintarvikehygienian mukaiset työtavat. Elintarviketyöntekijän täytyy tietää miten käsitellään ja säilytetään raaka-aineita, puolivalmisteita ja valmiita tuotteita elintarvikeketjun jokaisessa vaiheessa. Hänen on myös osattava valmistaa, kuumentaa, jäähdyttää sekä pakastaa elintarvikkeet tarkoituk- sen mukaisesti ja oikein. On myös ymmärrettävä miten käsitellään kuumennettuja tuotteita niin, että jälkisaastumisriski on mahdollisimman vähäinen. (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira.)

Hyvä elintarvikehygieeninen osaaminen lisää myös asiakkaiden sekä työntekijöiden viihty- vyyttä. Hygieenisellä käsittelyllä pyritään estämään elintarvikkeiden mikrobiologinen, kemi- allinen tai fysikaalinen saastuminen. Lisäksi se hidastaa tai estää elintarvikkeiden pilaan- tumisen ja haitallisten mikrobien lisääntymisen elintarvikkeissa. Joissakin tapauksissa mik- robeja voidaan myös tuhota pitemmän säilyvyyden takaamiseksi. Mikrobiologisesta saas- tumisesta puhutaan kun elintarvikkeen pilaantumisen syynä on ollut jokin mikrobi, esimer- kiksi homeet saavat aikaan hillojen, leipien ja hedelmien homehtumisen. Kemiallisesta saastumisesta puhutaan esimerkiksi kun rasva on härskiintynyt tai eltaantunut. Tällöin tyy- dyttämättömät rasvahapot hapettuvat. Fysikaalisessa saastumisessa elintarvikkeen jouk- koon on päässyt jokin vieras esine. (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira.)

Raaka-aineita käsitellessä täytyy kiinnittää huomiota hygieenisiin työskentelytapoihin. Raa- kaa lihaa tai kasviksia käsitellään erillään ja omilla työvälineillä. Raaka-aineiden ja kypsien tuotteiden välillä tulee myös välttää ristisaastumista eli ristikontaminaatiota. Kasvisten mer- kitys ruokamyrkytysten aiheuttajana on lisääntynyt, joten täytyy muistaa kasvisten huolelli- nen pesu. Kaikki työvälineet, työpinnat ja kädet on puhdistettava jokaisen työvaiheen jäl- keen. (ABC Niiralan omavalvontakansio.)

Noutopöydän ruokia valmistettaessa on muistettava ottaa huomioon erityisruokavaliot ja esimerkiksi puolivalmisteista täytyy ottaa tuoteselosteet talteen, jotta voidaan vastata esimerkiksi allergiselle asiakkaalle täydellä varmuudella mitä ruoka sisältää. Noutopöytä ruuissa käytettyjen raaka-aineiden tuoteselosteet löytyvät myös reseptipankista Sintrasta. (ABC Niiralan omavalvontakansio.)

#### 3.4.5. Lämpösäilytys ja kylmäsäilytys

Elintarvikkeiden valmistusvaiheeseen liittyvä yksi riski on riittämätön lämpökäsittely eli lämpötila-aikayhdistelmä. Elintarvikkeiden kypsennys lämpötilaa ei ole erikseen säädetty elintarvikelaissa, mutta kuumana myytävän/tarjoiltavan elintarvikkeen kuljetus-, säilytys ja myynti-/tarjoilulämpötilaksi on säädetty vähintään + 60 °C. ABC Niiralan omavalvonta kansion mukaan, näitä Elintarvikeviranomaisten säätämiä suosituksia noudatetaan. Kuumentamalla valmistettuja elintarvikkeita ei tarjoilla heti, se on säilytettävä vähintään + 70 °C lämpötilassa. Turvallinen elintarvikkeiden valmistus edellyttää elintarvikkeen sisäosassa yli + 70 °C:n lämpötiloja ja siipikarjanlihan osalta yli +75 °C:n lämpötilaa. Helposti pilaantuvien ruokien tarjollapitolämpötilat ovat +8 – 60 °C. Etenkin +20 – 40 °C:tta on vältettävä, koska näissä lämpötiloissa ruokamyrkytyksiä ja ruuan pilaantumista aiheuttavat bakteerit lisääntyvät. Noutopöydän tuotteita ei saa olla tarjolla yli kahta tuntia. Mikäli ruoka on ollut tarjolla yli kaksi tuntia, se heitetään pois. Noutopöydän ruuista, salaattipöydästä, novosta, kahvi- maidosta, ja vitriinistä otetaan lämpötilat päivittäin. Lämpötilamittaukset päivittyvät mittarin kautta tietokoneelle. Kun noutopöydän tarjoilu-aika päättyy, ruokia ei jäädytetä ja tarjota seuraavana päivänä vaan jäljelle jäänyt ruoka heitetään pois ja kirjataan hävikkiin. (ABC Niiralan omavalvontakansio; Elintarviketurvallisuusvirasto Evira.)

#### 3.4.6. Siivous ja puhdistus

ABC Niiralassa noudatetaan siivous- ja puhdistussuunnitelmaa. Keittiössä on päivittäin tehtävät siivoukset, viikoittain tehtävät siivoukset ja kuukausittain tehtävät siivoukset listattuna ja nämä täytyy jokaisen kuitata, kun siivoukset on tehty. Lisäksi jokainen käyttää aistinvaraista arviointia siisteyden suhteen. ABC Niiralassa suoritetaan mikrobiologista puhtaus-tarkkailua ottamalla puhtausnäytteitä vähintään kaksi kertaa vuodessa, mikäli tuloksissa on jotain huolestuttavaa, otetaan näytteitä useammin.

Aistinvaraista-arviointia ja silmämääräistä tarkastelua jokainen suorittaa päivittäisesti oman työvuoron aikana. Puhdistuksen laiminlyönnin voi aistinvaraisesti havaita esimerkiksi hajusta tai näkyvästä liasta. Astianpesukoneessa on mittari, joka päivittyy automaattisesti tietokoneelle ja pesuaineiden annostelua seurataan aistinvaraisesti ja puhtausnäytteillä. Tietokone hälyttää, mikäli pesulämpötila ei ole suositelluissa lämpötiloissa. Suositus lämpötila



on pesuvaiheessa +60 - +70 °C ja huuhteluvaiheessa vähintään +80 °C ainakin kahden minuutin ajan. (ABC Niiralan omavalvontakansio; Elintarviketurvallisuusvirasto Evira.)

#### 4. RUOKALISTAN SUUNNITTELU

Ruokalista suunnittelu on tärkeää, jotta asiakkaalle saadaan miellyttävä, terveellinen ja tasapainoinen kokonaisuus. Ruokalistan tekijät ja suunnittelijat tarvitsevat tietoja ruokailevien asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Asiakkaille on hyvä olla mahdollisuus antaa jatkuvaa palautetta (Mauno & Lipre 2008, 17). Palautelomakkeista saatua tietoa voidaan hyödyntää ruokalistoilla. ABC liikenneasemat ovat ryhtyneet panostamaan yhdessä ja yksikköinä nimenomaan noutopöydästä tulleeseen palautteeseen ja noutopöydästä on ryhdytty tekemään myös sisäisiä tutkimuksia. Esimerkiksi tammikuusta maaliskuuhun ABC asemilla kiersivät ABC ketjun palkkaamat mysteerishoppaajat, jotka arvioivat pääasiassa noutopöytä.

Ruokalistan kierron pituus pitää ottaa huomioon ruokalistasuunnittelussa. Ruokalistan kierron pituus voi olla, esimerkiksi kuudesta kahteentoista viikkoa. Mitä pitempi listakierto on, sitä harvemmin samat ruokalajit toistuvat. ABC liikenneasemilla listakierto on viisi viikkoa (Liite 1). Liitteestä näkee, että listalla toistuu samat ruoat liian useasti. Saman huomion teimme myös lukiessamme kyselylomakkeen avoimen kysymyksen vastauksia (Liite 3). Ruokalistasuunnittelussa on hyvä suunnitella listoja pidempi aika kerrallaan, jotta on helppompaa kiinnittää huomiota ruokien vaihtuvuuteen. Tutkimus koski tosin vain ABC Niiralan yksikköä, joten emme tiedä ovatko muut yksiköt saaneet samanlaista palautetta. (Mauno & Lipre 2008, 17.)

##### 4.1. Yrityksen resurssit

Ruokalista suunnittelussa otetaan huomioon samoja asioita kuin ateriasuunnittelussakin. Ruokalistaa lähdetään suunnittelemaan käytössä olevan budjetin mukaan. Käytettävissä oleva rahamäärä vaikuttaa ruokalajien ja aterian muiden komponenttien valintaan. Ruokalistoja suunniteltaessa on otettava huomioon myös keittiön tilat ja laitteet. Esimerkiksi jos käytössä on vain yksi uuni, ei kaikki lounaalla tarjottava ruoka voi olla uunissa valmistettavaa. Valmistustapoihin tulisi muutenkin kiinnittää huomiota, sillä samalla aterialla ei tulisi tarjota samalla kypsennystavalla valmistettuja ruokia. Perussääntönä myös on, että haudutettu tai keitetty ruoka tarjotaan ennen paistettua tai pariloitua. (Mauno & Lipre 2008, 17; Määttä, Nuutila & Saranpää 2003, 43.)

Henkilökunnan määrä ja osaaminen on myös muistettava ottaa huomioon ruokalistaa suunniteltaessa. Mikäli henkilökuntaa on vähän, ei valmistettavia komponentteja voi olla useita. Henkilökunnan määrä ja osaaminen vaikuttaa myös ruokalajien valintaan ja raaka-aineiden jalostusasteeseen. Jos henkilökuntaa on vähän, käytetään jalostetumpia raaka-aineita, jotta esivalmistamiseen ei mene niin paljon aikaa. (Lehtinen, Peltonen & Talvinen 2003, 73; Mauno & Lipre 2008, 18; Määttä ym 2003, 42.)

Henkilökunnan määrä vaikuttaa myös ruoan tarjoilutapaan. Noutopöytänä tarjottu ruoka ei vaadi niin paljon henkilökuntaa, kuin lautastarjoilu. Noutopöytäruokailussa asiakas itse hakee ja annostelee ruoan, sekä huolehtii omista astioistaan. Noutopöytää pidetään yleensä epätaloudellisena tarjoilumuotona, koska raaka-ainehävikki on suuri. Raaka-ainehävikkiin voidaan kuitenkin vaikuttaa seurannan ja ruoka-aineiden ja ruokalajien hyvällä suunnittelulla. Menekkiä seuraamalla voidaan valita oikeat raaka-aineet ja määrät jatkossa tarpeen mukaan. (Lehtinen, Peltonen & Talvinen 2003, 73; Mauno & Lipre 2008, 18; Määttä ym 2003, 42.)

#### 4.2. Raaka-aineet

Ruokalajien raaka-aineiden tulee olla vaihtelevia ja yksittäisen aterian tulee olla raaka-aineiltaan tasapainoinen. Käytämme havainnolistamiseen ABC asemien noutopöytää johon kuuluu salaattipöytä, leivät, lämminruoka, juomat ja kahvi, tee tai kaakao. Salaattipöydässä ja lämpimissä ruoissa ei tulisi toistua samat raaka-aineet. Jos lämpimässä pöydässä on lisäksi pastaa, ei salaattipöydässä voi tällöin olla tarjolla ruokaisena salaattina pastasalaattia. (Määttä ym 2003, 42.)

Vuodenaika ja sesongit vaikuttavat myös raaka-aineiden valintoihin. Talvella ruoka voi olla hieman raskaampaa kuin taas kesällä asiakkaat syövät mieluummin kevyempiä vaihtoehtoja. Sesongit taas tuovat vaihtelua raaka-ainevalintoihin ja lisäävät lähiruoan käyttömahdollisuuksia. Tuoreina raaka-aineet ovat yleensä myös edullisempia hinnaltaan ja parhaimpia ominaisuuksiltaan kuten maultaan. Kesällä ja syksyllä vihanneksia ja juureksia on tarjolla runsaasti ja tuoreena. Muina aikoina saatavuus on heikompi ja hinnat ovat korkeammat. Sesonkien tarjoamia mahdollisuuksia tulisi hyödyntää ruokalista suunnittelussa. (Määttä ym 2003, 42.)

Kansalliset ja muut juhlat on myös hyvä muistaa ruokalistasuunnittelussa. Erilaisiin juhliin liitetään erilaisia ruokia ja raaka-aineita. Asiakkaat myös olettavat saavansa juhlaan tyyppillisiä ruokia ravintoloista kyseisen juhlan aikaan. Esimerkiksi pääsiäiseen kuuluu karitsa ja rahkaruoat ja joulun glögi ja joulutortut. (Määttä ym 2003, 43.)

#### 4.3. Ruoan ulkonäkö

Ruokia suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon myös ruokien muodot, -rakenteet ja -värit. Näiden tulisi vaihdella samalla aterialla. Havainnollistamiseksi, jos pyöreä muoto toistuisi leivissä, salaattipöydässä ja vielä lämpimässä noutopöydässä, olisi vaikutelma latteaa. Tarjottavien ruokien rakenteissa olisi myös hyvä olla vaihtuvuutta. Mikäli noutopöydässä tarjotaan kasvissosekeittoa, ei ole hyvä tarjota pääruoan lisäksi perunamuusia. Myös ruo-

kalistalla tarjottavien ruokien väreihin tulisi kiinnittää huomiota. Ei ole herkullisen näköistä, jos kaikki ruoat ovat samanvärisiä. Silti voi olla kauniin näköistä, jos samassa annoksessa on esimerkiksi vihreän eri sävyjä. (Määttä ym 2003, 44.)

Ruokalistaa suunniteltaessa on hyvä miettiä myös, miten ruoat laitetaan esille. Lisäkkeet kuten peruna ja kasvislisäkkeet tulisi laittaa esille ennen pääraaka-ainetta, kuten pihvejä tai lihakastiketta. Maultaan miedommat tulee ennen voimakkaamman makuisia ruokia ja valmistustavaltaan kevyemmät ruoat tulee ennen raskaampia. ABC ketjun ohjeistuksissa nämä asiat on otettu huomioon ja esillelaitossa on otettu huomioon myös taloudellisuus. Edullisemmat ruoat ja raaka-aineet ovat esillä ennen kalliimpia ruokia ja raaka-aineita. Ruokien ulkonäkö on myös tärkeää sillä, mikäli ruoka näyttää hyvältä se yleensä myös maistuu siltä. Usein asiakas tekee ostopäätöksen noutopöydästä ulkonäön mukaan. Tämän vuoksi on tärkeää, että ruoka koristellaan ja laitetaan esille oikeanlaisiin astioihin. Ruokia voi koristella muun muassa tuoreyrteillä jotka saa ruoan tuntumaan tuoreemmalta ja tuo väriä ruokiin. (Lehtinen, Peltonen & Talvinen 2003, 72.)

#### 4.4. Erityisruokavaliot

Erityisruokavaliot täytyy ottaa huomioon jo ruokalista suunnittelussa. Tämä helpottaa asiakkaiden tarpeiden mukaisen ruoan valmistusta. Erityisruokavaliota ovat esimerkiksi laktoosi-intoleranssi, keliakia ja erilaiset allergiat sekä kasvisruokailijat. (Määttä ym. 2003, 47.)

Laktoosi-intoleranssi tarkoittaa, että laktoosin eli maitosokerin hajottamiseen tarvittavan laktaasinimisen ruoansulatusentsyymin erittyminen ohutsuoleen on vähentynyt tai sitä ei erity ollenkaan. Tällöin laktoosi ei hajoa vaan kulkeutuu paksusuoleen. Tämä saa aikaan turvotusta, ilmavaivoja, vatsakipuja ja ripulia. Nykyisin maitotuotteissa on runsaasti tarjolla vastaavia laktoosittomia tuotteita ja tämän vuoksi ruoat valmistetaan usein jo valmiiksi laktoosittomina. (Määttä ym. 2003, 47.)

Keliakiassa vehnän, rukiin ja ohran gluteeni-niminen valkuaisaine vahingoittaa ohutsuolen limakalvoa, jolloin suolen nukkalisäkkeet surkastuvat ja limakalvo tulehtuu. Keliakikolle sopivat luontaisesti gluteenittomat viljat. Tällaisia ovat esimerkiksi riisi, maissi, hirssi ja tattari. Keliakikolle voi tulla oireita jo pienistäkin määristä, joten ruoan valmistuksessa tulee olla tarkkana. Ruokalistaa suunniteltaessa suunnitellaan yleensä jo valmiiksi gluteenittomia vaihtoehtoja. (Määttä ym. 2003, 47.)

Ruoka-aineallergioiden aiheuttajina ovat yleensä raaka-aineiden proteiinit. Ruoka-aineallergisilla pienikin määrä allergiaa aiheuttavaa ainetta voi aiheuttaa vakavia oireita. Allergioitten aiheuttajia voivat olla esimerkiksi maitovalmisteet, kala, kananmuna, pähkinät,

mansikka, omena yms. Allergioita on niin paljon, että kaikkeen on mahdoton reagoida ruokalista suunnittelu vaiheessa ellei allergiat ole jo valmiiksi tiedossa. (Määttä ym, 47.)

Uskonnot on hyvä ottaa huomioon ruokalistaa suunniteltaessa. Mikäli ravintolassa tiedetään, että asiakkaat kuuluvat johonkin vieraaseen uskontoon, kannattaa ottaa selvää uskonnon rajoitteista tai vaatimuksesta ruoan suhteen. Jotkut uskonnot säätelevät raaka-ainevalintoja ja ruokailutapoja. (Määttä ym 2003, 45–46.)

## 5. RAVITSEMUSSUOSITUKSET

Ravitsemussuosittelusten tarkoituksena on edistää sekä tukea suomalaisten terveyden ja ravitsemuksen laatua ja kehitystä. Suositukset ovat tarkoitettu käytettäväksi joukkoruokailun suunnittelussa, ravitsemusopetuksen- ja kasvatuksen perustana sekä ohjeellisena arvioitaessa ihmisten ruuankäyttöä sekä ravintoaineiden saantia. Ohjeiden mukaisesti ihmisen ravinnon tulee olla sellaista, että siitä saadaan riittävästi ja tasaisesti ravintoaineita elämiseen ja kasvun turvaamiseen. Toinen tärkeä tavoite ravitsemussuosituksilla on ehkäistä ravitsemusperäisiä sairauksia. (Ravitsemusneuvottelukunta; Parkkinen & Serti 2006, 21.)

Ravitsemussuosittelusten tärkeimmät kohdat:

- *energiansaannin ja – kulutuksen tasapainottaminen*
  - *tasapainoinen ja riittävä ravintoaineiden saanti*
  - *ravintokuitua sisältävien hiilihydraattilähteiden saannin lisääminen*
  - *sokerin saannin vähentäminen*
  - *kovan rasvan saannin vähentäminen ja osittainen korvaaminen pehmeillä rasvoilla*
  - *ruokasuolan/natriumin saannin vähentäminen*
  - *alkoholin kulutuksen pitäminen kohtuullisena*
- (Parkkinen & Serti 2006, 21.)

Ravitsemussuosituksia on maailmanlaajuiseen ja kansalliseen käyttöön. Maa kohtaisia suosituksia tarvitaan, koska esimerkiksi elintarvikkeet, ruokailutottumukset sekä sairaudet poikkeavat toisistaan eri maissa. Tässä opinnäytetyössä käytämme suomalaisia ravitsemussuosituksia, jotka julkaistiin vuonna 2005 valtion ravitsemusneuvottelukunnan toimesta. Suomalaisten suositusten perustana ovat pohjoismaiset ravitsemussuosittelukset, joiden pohjatyö on toteutettu yhteistyössä pohjoismaisista asiantuntijoista koostuvassa työryhmässä. Tyypillisiä suomalaisia ongelmia ravitsemuksen suhteen ovat liiallinen energian saanti ja runsas suolan sekä kovan rasvan saaminen ravinnosta. Nämä ongelmat on otettu huomioon suomalaisissa suosituksissa. Ravitsemussuosittelukset eivät ole pysyviä, vaan niitä muutetaan aina tarpeen vaatiessa. Muutoksen syitä voivat olla selkeät elintapojen muutokset yhteiskunnassa tai kansanterveystilanteen muutokset. (Ravitsemusneuvottelukunta; Parkkinen & Serti 2006, 21.)

### 5.1. Ruuan valinta

Ruuan valintaan vaikuttavat taloudellisuus, tottumukset ja mieltymykset. Myös eri kulttuurit ja uskonnot vaikuttavat ruokailuun. Muiden ihmisten mielipiteillä on vaikutusta varsinkin nuorten valintoihin. Suositeltavaa on suunnitella ruokailut ravitsemussuosittelusten mukaisesti. Lounaslistojen suunnittelussa olisi hyvä ottaa ravitsemussuosittelukset huomioon. Ravitsemussuosittelusten tarkoituksena on edistää terveyttä ja parantaa ihmisten ruokavaliota. Ravitsemussuosittelukset antavat suuntaa terveelliseen ruokavalioon. Jokaisen ihmisen henkilökohtaiset tarpeet ovat erilaiset ravitsemuksen kannalta. Ihmisten yksilölliseen energian

tarpeeseen vaikuttavat sukupuoli, ikä, paino, työn laatu ja vapaa-ajan liikunnan määrä. Energian kulutuksessa on myös muita yksilöllisiä eroavaisuuksia. (Lampi, Luola & Seppänen 2008, 11; Ravitsemusneuvottelukunta; McGrath 1997, 8.)

Ruoan valintaan vaikuttavat tekijät:

- maku
- hinta
- ruoan valmistamiseen käytettävä aika
- uskonnot ja perinteet
- muiden ihmisten vaikutus
- periaatteet ja mielipiteet

(McGrath 1997, 8.)

Tärkeää ruokailussa on kokonaisuus. Ei pidä kiinnittää liikaa huomiota yksittäisiin raaka-aineisiin tai ravintoaineisiin. Oleellista on eri energiaravintoaineiden, hiilihydraattien, rasvojen, proteiinien suhteellinen osuus ruuassa. Hyvä ruoka on suositusten mukaan monipuolista, maukasta ja siinä täytyy olla riittävästi vitamiineja ja kivennäisaineita. (Lampi, Luola & Seppänen 2008, 11.)

## 5.2. Ruoan monipuolisuus

Monipuolinen ruoka sisältää suositusten mukaisesti täysjyvä valmisteita, kasviksia, marjoja, hedelmiä sekä perunaa. Ruokaan kuuluvat maitovalmisteet, jotka mieluiten rasvattomia tai vähärasvaisia. Ruokavalion tulee sisältää tarpeeksi kalaa, lihaa ja kananmunia. Ruokavaliioon kuuluvat myös kasvisöljyt ja pehmeät kasvisöljyjä sisältävät levitteet. Sen sijaan kovaa rasvaa, suolaa ja sokeria sisältävien tuotteiden käyttöä tulisi vähentää ruokavaliosta. (Lampi ym. 2008, 12; Ravitsemusneuvottelukunta.)

Päivittäisessä ruokailussa ja lounas ruokailussa tulisi kiinnittää erityistä huomiota täysjyvävalmisteiden lisäämiseen. Esimerkiksi täysjyväriisi ja tumma pasta ovat hyviä lisäkevyttötoehtoja lounaalle. Täysjyvätuotteilla voi korvata tavallisia vehnäpohjaisia tuotteita, kuten esimerkiksi tavallisen vaalean makaronin. Pienillä valinnoilla voidaan helposti parantaa ruuan ravitsemuksellisuutta. Pavut, siemenet ja pähkinät ovat terveellinen lisä päivittäiseen ruokavaliioon. Myös kasvien ja hedelmien runsas käyttö on suositeltavaa. Sen sijaan kovan rasvan, suolan ja sokerin käyttöön tulee kiinnittää huomiota ja pyrkiä vähentämään niitä. (Ravitsemusneuvottelukunta.)

### 5.3. Ravitsemuksellinen laatu

Ravitsemuksellisella laadulla tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin elintarvikkeiden, ruoan tai ruokavalion koostumus ja ravintoainesisältö vastaa ravitsemussuosituksien asettamia tavoitteita. Ravitsemuksellisesti laadukas ruoka syntyy näiden ravitsemussuosittelujen mukaisesti valmistettuna. Ravitsemukselliseen laatuun vaikuttavat päivittäiset valinnat ruoan suhteen. Ravitsemuksellista laatua parantavat esimerkiksi kuitu, pehmeät rasvat ja riittävä ravintoaineiden saanti. Laatua huonontavat esimerkiksi liika suolan, sokerin ja kovien rasvojen saanti ruokavaliosta. Ruoan laadun valvonta ja arviointi on ravintolan vastuulla. Arvioinnin apuna voidaan käyttää tietokoneohjelmia, jotka laskevat reseptien pohjalta valmiin ruoan ravintoarvoja. Tällaisia ohjelmia käytettäessä tulee kiinnittää huomiota siihen, että ruoka valmistetaan tarkasti ohjeen mukaisesti. Suomen sydänliitto on myös kehittänyt arkilounaskriteeristön ammattikeittiöille. Kriteeristön avulla voidaan ruoan ravitsemuksellista laatua arvioida ammattikeittiöissä. (Sydänliitto; ravitsemusneuvottelukunta.)

Sydänliiton kehittämä arkilounaskriteeristö ammattikeittiöille koostuu yhteensä neljästä osaluueesta. Arkilounaskriteerit on jaettu perus-, rasva-, suola- ja tiedotuskriteereihin. Näiden kriteerien avulla ravintola voidaan arvioida, valmistetaanko siellä päivittäin ravitsemussuosittelujen mukaisia aterioita. Jos kaikki edellä mainitut neljä kriteeriä toteutuvat ravintolassa hyvin, on siellä tarjottava ruoka todennäköisesti suosittelujen mukaan valmistettua. Suosittelujen mukaisesti valmistetun ruoan lisäksi ravintola voi vielä koota lautasmallin mukaisen malliaterian asiakkaalle. Malliannoksen kokoamisessa tulee noudattaa sopivia annoskokoja. Malliannos suositellaan sijoittamaan näkyvälle paikalle ja ennen ruokalinjastoa, josta ruoka itse annostellaan. Sydänliiton arkilounaskriteerit on päivitetty viimeksi kesällä 2011. (Sydänliitto; sydänmerkki.)

Seitsemän ohjetta laadukkaaseen ruokavalioon

- *Syö kasviksia, hedelmiä ja marjoja useita kertoja päivässä.*
  - *Syö täysjyväleipää ja – puuroa.*
  - *Käytä leivälle kasvisrasvavitettä ja suosi kasvisöljyä.*
  - *Syö kalaa ainakin kahdesti viikossa.*
  - *Nauti rasvatonta maitoa tai piimää päivittäin, mutta janoon vettä.*
  - *Valitse vähäsuolaisia elintarvikkeita.*
  - *Liiku päivittäin ainakin puoli tuntia.*
- (Parkkinen & Serti 2006, 23).

### 5.4. Energiaravintoaineet

Ravinnosta saatavan energian määrän tulisi olla tasapainossa kulutukseen nähden. Tämä edistää terveyttä ja normaalipainon ylläpitämistä. Energian tarve vaihtelee ihmisestä riippuen. Oikea energian tarpeen määrä on se, joka pitää kehon koostumuksen, painon ja fyysisen aktiivisuuden hyvällä terveydellä edistävällä tasolla. Liiallinen energian saanti johtaa heikentyneeseen terveyteen ja painon nousuun. Ravitsemussuosituksissa on annettu ohjeet,



kuinka päivittäinen energian tarve tulisi täyttää eri energiaravintoaineilla. (Ravitsemusneuvottelukunta.)

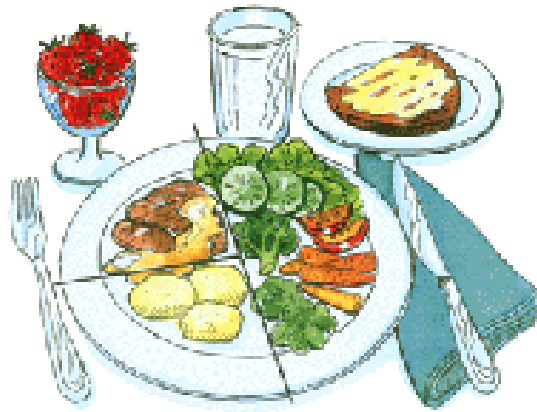
Päivittäisestä energian saannista rasvojen osuus tulisi olla noin 30 %. Rasvoista tulisi suosia pehmeitä rasvoja ja kasvisöljyjä. Kovia rasvoja tulisi välttää, koska ne muun muassa lisäävät sydän- ja verisuonitautien riskiä. Rasvojen määrää ruokavaliossa tulee pitää kohtuullisena. Ruoassa voi olla myös rasvaa, jota ei välttämättä huomaa ulospäin. Tällaista rasvaa kutsutaan piilorasvaksi. Esimerkiksi juustot, makkarat ja leivonnaiset sisältävät piilorasvaa. Rasvan määrän vähentäminen ruoassa parantaa myös ruoan ravitsemuksellista laatua. (Ravitsemusneuvottelukunta; Parkkinen & Serti 2006, 73.)

Hiilihydraattien osuudeksi suositellaan 50–60 % päivittäisestä energiansaannista. Hiilihydraatteja ovat sokerit, tärkkelys ja valtaosa ravintokuiduista. Hiilihydraateissa kannattaa suosia kuitupitoisia vaihtoehtoja. Riittävä kuidun saanti edistää suoliston toimintaa. Viljavalmisteiden, palkoviljan ja perunan hiilihydraatti on suurimmaksi osaksi tärkkelystä. Hedelmissä, marjoissa ja kasviksissa hiilihydraatit ovat sokereita. Maitotuotteissa hiilihydraatit ovat laktoosia. (Ravitsemusneuvottelukunta; Parkkinen & Serti 2006, 63.)

Proteiinien osuus energian tarpeesta tulisi suositusten mukaan olla noin 10–20 %. Proteiinit ovat valkuaisaineita, jotka ohjaavat kehon aineenvaihduntaa ja muodostavat solujen rakenteita. Liha, kala, kana, maitovalmisteet ja kananmunat sisältävät runsaasti proteiinia. Proteiineja saa myös kasvikunnan tuotteista, kuten pavuista, pähkinöistä ja viljoista. (Ravitsemusneuvottelukunta; Parkkinen & Serti 2006, 63.)

## 5.5. Lautasmalli

Lautasmalli on hyvä vertailukohta kootessa ravitsemuksellisesti hyvää ja monipuolista ateriaa. Lautasmallia voidaan käyttää annosten kokoamisen pohjana, mutta myös suuntaa antavana mallina suunniteltaessa tilaisuuksia ja suurempia noutopöytä ruokailuja. Lautasmallin mukaisesti kootussa annoksessa puolet lautasesta täytetään kasviksilla. Kasvikset voivat olla lämpimiä lisäkekasviksia tai kylmiä salaatteja ja raasteita. Neljännes lautasesta täytetään perunalla, pastalla tai riisillä. Viimeinen neljännes lautasesta jää kalalle, lihalle tai kanalle (kuva 1). Ateriaa täydentävät lasillinen maitoa tai piimää, pehmeällä rasvalla voideltu leipäviipale ja annos marjoja tai hedelmiä. (Ravitsemusneuvottelukunta; Parkkinen & Serti, 2006, 22.)



KUVA 1. Lautasmalli 1998 (ravitsemisneuvottelukunta.)

Lautasmallin lisäksi ruokasuositusten havainnollistamiseen käytetään myös ruokakolmiota (kuva 2) ja ruokaympyrää (kuva 3). Kaikille näille kolmelle kuvioille yhteistä on se, että ne pyrkivät havainnollistamaan yksinkertaisesti, kuinka terveellinen ruokavalio koostuu. Lautasmalli kuvaa yhden annoksen muodostamista. Ruokakolmio ja -ympyrä taas kuvaavat ihmisen tarvitsemaa ravintoa kokonaisvaltaisesti. Ne auttavat koostamaan koko ruokavalion, eikä vain yksittäistä ateriaa. (Ravitsemusneuvottelukunta.)



KUVA 2. Ruokakolmio 1998 (Ravitsemusneuvottelukunta.)

Kuten kuvasta voi huomata (kuva 2), ruokakolmio koostuu neljästä tasosta. Kolmion kanta on kaikkein suurin taso ja muodostaa ruokavalion perustan. Ruokavalion perustana ovat viljavalmisteen, kuten leipä sekä riisi, pasta ja peruna. Näitä ruoka-aineita olisi suositeltavaa syödä jokaisella aterialla. Seuraavalla tasolla ovat kasvikset, hedelmät ja marjat. Kasvikset sisältävät paljon hyviä vitamiineja ja kivennäisaineita. Ne ovat sisältävät vähän energiaa ja siksi niitä suositellaan syötäväksi runsaasti joka päivä. Kolmas taso koostuu maitovalmisteista sekä lihasta ja kalasta. Nämä ruoka-aineet sisältävät myös paljon tärkeitä ravintoaineita. Kolmion kärki koostuu sokerista ja rasvasta. Huipulle kuuluvat myös kaikki tuotteet,

jotka sisältävät paljon sokeria ja rasvaa. Tällaisia tuotteita ovat esimerkiksi karkit, sipsit ja sokeroidut virvoitusjuomat. Nämä huipulla olevat tuotteet sisältävät paljon energiaa, mutta vähän tarpeellisia ravintoaineita. Näitä tuotteita tulisikin syödä harvemmin. (Koski & Nordlund.)



KUVA 3. Ruokaympyrä 1998 (Ravitsemusneuvottelukunta.)

## 5.6. LOUNAS

Lounas on yksi päivän pääaterioista. Useimmille ihmisille lounas on päivän tärkein pääateria. Lounasruoasta saatavalla energialla on merkitystä koko loppupäivän jaksamisen kannalta. Lounas tarjoillaan keskipäivän aikaan aamiaisen jälkeen ja ennen päivällistä. Lounaan tarjoiluajankohdat vaihtelevat hieman ravintoloiden ja viikonpäivien mukaan. Arkisin lounas tarjoillaan yleensä aikaisemmin, kuin viikonloppuisin. Viikonloppuisin lounas voidaan ravintoloissa yhdistää myöhäiseen aamupalaan. Tällaista aamupalan ja lounaan yhdistelmää kutsutaan brunssiksi. Brunssi on runsas aamupala, joka tarjoillaan myöhempänä ajankohtana. Brunssin valikoimaan kuuluu myös lämpimiä ja normaalia aamupalaa täyttävämpiä vaihtoehtoja. Brunssin erikoisuutena on kuohuviini, jota sen yhteydessä yleensä tarjotaan. (Lampi ym. 2008, 12; Lehtinen, Peltonen & Talvinen 2003, 90.)

Lounasruoka on yksinkertaisempaa kuin päivän toinen pääateria päivällinen. Yleensä lounaalla tarjotaan alkuruoka, pääruoka ja jälkiruoka tai kahvi. Nykyään ravintolassa tarjottaviin lounaisiin kuuluu pääruoka, lisäkesalaatteja ja jälkiruoka tai kahvi. Useat ravintolat tarjoavat keittolounasta. Tällöin lounaaseen kuuluu pääruoka keitto, leipä, mahdollisesti lisäkesalaattia ja jälkiruoka tai kahvi. (Lehtinen ym. 2003, 91.)

### 3.4.7. Lounasruokasuositukset

Lounas syödään yleensä kesken työpäivän, joten sen täytyy olla riittävä, jotta ihminen jaksaa loppu päivän välipalaan tai illalliseen asti. Lounaalla on merkitystä työssä jaksamisen kannalta. Ruuan avulla ihminen voi vaikuttaa terveyteensä ja jaksamiseensa. (Lampi ym. 2008, 11.)

Lounasruoka olisi suositeltavaa koota ravitsemussuosituksien mukaisesti. Suomessa varsinkin kodin ulkopuolella nautituilla aterioilla on merkittävä vaikutus ihmisen ruokavalion terveellisyyteen. Lounaalla on näin ollen suuri vaikutus, koska juuri lounasruokailu on todella yleistä kodinulkopuolella tapahtuvaa ruokailua. (Ravitsemusneuvottelukunta.)

Lounaan henkilöstöravintolassa nauttivien ihmisten on todettu syövän muita enemmän suositeltuja ruoka-aineita kuten, esimerkiksi kalaa, kasviksia ja perunaa. Lounasruokaa annosteltaessa tulisi muistaa oikea annoskoko. Annoskoko vaikuttaa merkittävästi ruoasta saatavan energian määrään. Suositeltavat annoskoot auttavat ravitsemussuosituksien toteutumisessa. Lounaan tulisi energian sisällöltään käsittää noin kolmannes koko päivän energian ja ravintoaineiden tarpeesta eli noin 600 kcal. Rasvaa lounasruoka saa sisältää enintään 23 g ja tästä määrästä kovaa rasvaa korkeintaan 8 g. Suolan määrä lounasruuassa on suositusten mukaan korkeintaan 2 g aterialla. (Ravitsemusneuvottelukunta; Sydänmerkki.)

#### 3.4.8. Lounaan tarjoilu

Suomessa on paljon ravintoloita, jotka ovat keskittyneet pelkkään lounasruokailuun. Tällaisia ravintoloita ovat muun muassa henkilöstöravintolat ja lounas- kahvilat. Myös useat iltaravintolat tarjoavat päivisin myös lounasta. Lounaan tarjoilutapa määräytyy pitkälti ravintolan liikeidean ja kohderyhmän mukaan. (Lehtinen ym. 2003, 92.)

#### Noutopöytä

Noutopöytäruokailussa asiakas maksaa tietyn summan ja saa sen myötä lounastaa noutopöydästä. Noutopöydässä kaikki ruuat ovat esillä ja aseteltuna omiin tarjoluastioihin. Noutopöytää kutsutaan toiselta nimeltään buffetiksi. Noutopöydässä asiakas voi itse valita ja annostella itselleen haluamansa määrän ruokaa. Noutopöytäruokailussa asiakas vaikuttaa itse kokoamaansa lautasmalliin ja eri ruoka-aineiden määrään ateriallaan. Ravintolan vastuulla on se, että lounaassa on riittävästi vaihtoehtoja monipuoliseen, ravitsevaan lounaaseen. Asiakkaan tehtäväksi jää koota annetuista vaihtoehtoista itselle sopivin. (Lehtinen ym. 2003, 92.)

Noutopöytäruokailussa asiakkaiden huomiota oikeanlaiseen ravitsemukseen voitaisiin parantaa esimerkiksi kokoamalla päivittäin lounasruuasta lautasmallin mukainen annos asiakkaiden nähtäville. Tällä tavoin voitaisiin saada asiakkaat miettimään oman annoksensa ravitsemuksellista sisältöä ja terveellistä tapaa koota omien tarpeiden mukainen lounas. (Sydänmerkki.)

## À la carte

Jotkut ravintolat valmistavat lounasta myös lautasannoksina. Tällaisia asiakkaan listalta tilaamia annoksi kutsutaan à la carte annoksiksi. Usein tällaisissa ravintoloissa listalla on yksi tai muutama pääruoka vaihtoehto, josta asiakas voi valita mieleisensä. Tällaiseen lounaaseen voi kuulua myös lautasannoksina tarjottu alkuruoka ja/tai jälkiruoka. Alkuruoka ja jälkiruoka voidaan myös tarjota noutopöytänä. (Lampi ym. 2008,12; Lehtinen ym. 2003, 92.)

À la carte lounaassa asiakas saa kokon valmistaman annoksen. Asiakas ei siis itse kokoa annosta. Tästä syystä lounaan pääruokiin tulisikin kiinnittää ravitsemuksellisesti enemmän huomiota ravintolan puolelta, koska he kokoavat annokset asiakkaalle. Käyttämällä esimerkiksi ravitsemussuositusten havainnollistamaa lautasmallia annosten kokoamisessa voidaan helpottaa suositusten mukaisen lounaan tarjoamista asiakkaalle. Lautasmallin mukaisesti kootun pääruuan lisäksi annoksen tulisi suositusten mukaan sisältää myös leipää ja sen päällä pehmeää levitettä. Ruokajuomana lounaan kanssa vähärasvaista- tai rasvaton maitoa, piimää tai vettä. Aterian täydentävät jälkiruokana tarjottavat marjat tai hedelmät. (Lampi ym. 2008,12; Lehtinen ym. 2003, 92.)

## 6. ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyydellä on merkittävä osa, kun puhutaan laadusta ja laadunkehittämisestä. Asiakas on kuluttaja, jolle palvelua tehdään ja samalla asiakas on myös laadun lopullinen arvioija. Hyvä asiakastyytyväisyys takaa yritykselle kykyä jatkaa toimintaansa. Asiakastyytyväisyys ja sitä kautta tyytyväiset asiakkaat luovat hyvän perustan yritystoiminnalle. (Lecllin 2006, 105.)

Yrityksen kannattaa selvittää asiakastyytyväisyyttä monipuolisesti. Varsinkin, jos asiakastyytyväisyyttä ei ole aikaisemmin tutkittu, kannattaa aloittaa tekemällä laajempi pohjakysely. Tällöin saadaan selville, mihin asiakkaat ovat jo tyytyväisiä ja mitä tulisi vielä kehittää. Ei kannata keskittyä vain yhteen osa-alueeseen yrityksessä, vaan selvittää asiakastyytyväisyys yrityksen erilaisiin toimintoihin. Hyviä selvityksen kohteita ovat esimerkiksi tuotteet, asiakaspalvelu, henkilökunnan ammattitaito ja tilojen siisteys sekä toimivuus. (Leclin 2006, 106.)

### 6.1. Asiakastyytyväisyyden mittausprosessi

Asiakastyytyväisyydsmittauksen eri tekniikat jaetaan kahteen pääryhmään. Nämä ryhmät ovat kvantitatiiviset ja kvalitatiiviset menetelmät. Näillä menetelmillä tarkoitetaan määrällistä ja laadullista tutkimusta. Asiakastyytyväisyystutkimukseen voidaan käyttää vain toista menetelmää tai yhdistää molempia menetelmiä. Menetelmän valinta riippuu siitä, minkälaisia vastauksia asiakkailta halutaan kulloinkin saada. Kvantitatiiviset tutkimukset ovat esimerkiksi palautelomakkeet ja henkilökohtaiset haastattelut. Vastaukset pyydetään antamaan numero arvosanoin. Kvalitatiivisiin menetelmiin kuuluvat esimerkiksi haastattelut ja ryhmähaastattelut. Vastaukset kerätään sanallisina vastauksina. (Leclin 2006, 107.)

Asiakastyytyväisyyden mittaamisen tulisi olla jatkuvaa. Kun ensimmäinen laajempi kysely on suoritettu, siitä on helpompaa lähteä tekemään jatkotutkimuksia. Ensimmäisen tutkimuksen jälkeen voidaan tutkia, kuinka asiakastyytyväisyys on kehittynyt, jos aikaisemman tutkimuksen pohjalta tehtiin muutoksia. Mittausta suunniteltaessa kannattaa rajata mittauskohteet. Kaikkien asiakkaiden haastatteleminen on työlästä, joten myös haastateltavat kannattaa rajata. Kanta-asiakkaita kannattaa aina kuunnella, koska heillä on pidempiaikaista tietoa ja vertailukohtaa yrityksestä. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen ei kuitenkaan riitä asiakastyytyväisyyden nostamiseksi. Mittausten jälkeen tuloksia tulee tutkia ja toimia näiden tulosten perusteella asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. Asiakastyytyväisyystutkimusten tekeminen antaa asiakkaille kuvan, että yritys on kiinnostunut heidän mielipiteistään ja oman toimintansa kehittämistä. Tämä puolestaan voi lisätä asiakkaiden odotuksia yrityksen toiminnan suhteen. (Leclin 2006, 112; Ylikoski 2001, 149.)

## 6.2. Asiakastyytyväisyyden koostumus

Yksittäisten palvelutilanteiden onnistuminen vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen koko yrityksestä ja sen toiminnasta. Asiakastyytyväisyyttä voi tarkastella tiettyjen palvelutapahtumien kohdalla tai asiakkaan kokonaistyytyväisyytenä yritystä kohtaan. On mahdollista, että asiakas on tyytymätön johonkin yrityksen palveluun, mutta silti tyytyväinen yrityksen toimintaan. Tämä toimii myös päinvastoin. (Ylikoski 2001, 155.)

Asiakastyytyväisyys ei koostu vain yhdestä asiasta. Siihen sisältyy kaikki, mitä yrityksessä tapahtuu. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa myös se, miten yritys markkinoi itseään ulospäin. Asiakas luo mielikuvan yrityksestä jo mainosten perusteella. Tämän mielikuvan ylläpito ja ylittäminen on hyvää asiakastyytyväisyyttä. Ravintola yritysten toiminnan lähtökohtana on asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen ja sitä kautta tyytyväiset asiakkaat. (Ylikoski 2001, 34.)

### 6.2.1. Ravintolan toiminta

Ravintolatoiminnalla on merkitystä asiakastyytyväisyyden kannalta. Ravintolan toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet, odotukset ja toiminnan kannattavuus yrityksen kannalta. Ravintola-alan päämääränä on edistää asiakkaiden hyvinvointia tyydyttämällä asiakkaiden tarpeita, tarjoamalla elämyksiä, virkistystä sekä luoda turvallinen ympäristö kaikkeen tähän. Kaiken toiminnan päämääränä on tyytyväinen asiakas ja kannattava, jatkuva liiketoiminta. (Lehtinen ym. 2003, 33.)

Alalla menestyvä liikeidea perustuu terveeseen liikeideaan, rehellisyyteen, avoimuuteen, ihmisarvon kunnioittamiseen, tasa-arvoon, suvaitsevaisuuteen, luotettavuuteen sekä sopimusten ja säännösten, yhteiskunnallisten velvollisuuksien ja terveen kilpailun periaatteiden noudattamiseen. Toimiva, rehellinen, läpinäkyvä ja asiakasystävällinen ravintola on hyvä pohja asiakastyytyväisyyden rakentamiseen ja ylläpitämiseen. (Lehtinen ym 2003, 33.)

Toiminnan jatkuvuuden takaamiseksi on tärkeää, että jo ravintolan perustamisvaiheessa on tarkkaan mietitty yrityksen toiminta-ajatus ja sen pohjalta liikeidea. Tärkeää perustamisvaiheessa onkin miettiä kenelle palveluja tarjotaan, onko kysyntä riittävä, millainen imago ravintolan toiminnalle luodaan, mitä palveluja/tuotteita lähdetään tekemään ja kuinka nämä tuotteet ja palvelut valmistetaan. (Lehtinen ym 2003, 35.)

Ravintola-ala on jatkuvasti kehittyvä ja eteenpäin menevä. Ravintoloiden tulee pystyä menemään eteenpäin ja kehittymään mukana. Asiakkaiden odotukset ravintola toiminnan suhteen kasvavat uusien innovaatioiden ja trendien mukana. Täyttääkseen vanhojen ja uusien asiakkaiden tarpeet tulee ravintolatoiminnan kehittyä asiakkaiden odotusten ja vaatimusten kasvaessa. Hidas tuotekehitys yrityksessä voi ajan myötä johtaa asiakkaiden menetyk-

seen. Toimintaa tulisi pyrkiä pitämään monipuolisena, jotta asiakkaat eivät lähde hake-  
maan uutuuksia ja vaihtelua muualta (Lecklin 2006, 113.)

### 6.2.2. Työntekijät

Ravintola-ala perustuu paljon asiakaspalveluun. Tärkeässä roolissa ravintolan toiminnassa ovat ihmiset, jotka siellä työskentelevät. Ravintolan työntekijöillä on suuri merkitys myös asiakastyytyväisyyteen. Kaikki asiakkaat ovat erilaisia ja vaativat erilaista palvelua. Hyvä asiakaspalvelija osaa lukea asiakasta ja osaa kohdata asiakkaan oikein ja palvella heitä yksilöllisesti. Yritykselle onkin tärkeää pitää huolto työntekijöistään. Tyytyväiset työntekijät tuottavat hyvää laatua ja tyytyväisyys näkyy työntekijöistä ulospäin. (Ylikoski 2001, 45.)

Haasteena ravintola toiminnassa voidaan pitää sopivan henkilökunnan löytämistä. Ravinto-  
la-alaa pidetään yleisesti hyvänä ensimmäisenä työpaikkana. Töihin alalle pääsee melko  
helposti, jopa täysin ilman koulutusta tai työkokemusta. Työt aloitetaan yleensä avustavista  
tehtävistä, kuten tiskaamisesta, astioiden keräämisestä ja siivoamisesta. Kokemuksen kart-  
tuessa edetään haastavampiin tehtäviin. Haastavampaa ravintolalle on löytää koulutettuja  
alan ammattilaisia. Henkilökunnan vaihtuvuutta eri ravintolan väleillä tapahtuu. Jatkuvasti  
vaihtuva henkilökunta on aina riski ravintolatoiminnan ja asiakastyytyväisyyden kannalta.  
Asiakkaiden on vaikea sitoutua ravintolaan, jos he näkevät, etteivät ravintolan omat työntekijät  
kään ole sitoutuneita. Henkilöstösuunnittelun tulisi olla osa strategista suunnittelua.  
Henkilöstösuunnittelun tulisi tukea yrityksen tavoitteita pitkällä ja lyhyellä aikavälillä. (Leck-  
lin 2006, 215.)

Ravintola-alalla työskentelevän ihmisellä täytyy olla hyvät vuorovaikutus- ja viestintätaidot,  
ongelmanratkaisukykyä, nopea sopeutumisen taito vaihtuvissa tilanteissa sekä yhteistyö-  
kykyä. Ravintola-ala on nopesti kehittyvää ja työntekijän tulee pysyä kehityksessä mukana.  
Alan ammattilaisen työssä korostuu asiakkaiden kunnioittaminen, tasa-arvoinen palvelu ja  
asiakassuhteiden luotettavuus. Hyvällä asiakaspalvelulla voidaan nostaa palvelun ja tuot-  
teen arvoa asiakkaalle. Hyvä palvelu jää mieleen ja saa asiakkaan palaamaan ravintolaan.  
(Lehtinen ym 2003, 33.)

### 6.2.3. Asiakkaat

Asiakkaan roolia ravintola-alalla ei voi liikaa korostaa, koska ilman asiakkaita ei olisi ravin-  
toloita. Asiakastyytyväisyys on merkittävässä roolissa juuri ravintolan toiminnan kannalta.  
Tyytyväiset asiakkaat palaavat ja tuovat mukanaan uusia asiakkaita, mikä takaa ravintola  
toiminnalle jatkuvuutta. Asiakkaat odottavat hyvää palvelua. Palvelukokonaisuus on onnis-  
tunut, kun asiakas kokee positiivisen tunnereaktion. (Ylikoski 2001, 109.)



Asiakasta ei pidä päästää lähtemään ravintolasta tyytymättömänä. Haasteena alalla onkin tunnistaa tyytymättömät asiakkaat, ennen kuin he poistuvat ravintolasta. Suomalaisilla asiakkailla on melko korkea kynnys lähteä antamaan suoraa palautetta. Jos palaute saataisiin heti paikanpäällä, olisi ravintolan työntekijän helpompi reagoida tilanteeseen välittömästi ja saada tilanne korjattua sekä hyvitettyä asiakkaalle. Näin toimiessa, asiakkaan tunteet saattaisiin saada käännettyä negatiivisesta positiiviseksi. Hyvä puutuminen ongelma tilanteisiin ja niiden tehokas ratkominen usein myös vahvistavat asiakasuskollisuutta. (Kuluttajavirasto.)

Tyytymätön asiakas, jonka tyytymättömyyteen ei ole puututtu tai sitä ei ole huomattu, lähtee ravintolasta negatiivisten tunteiden kanssa. Tyytymätön asiakas myös kertoo huonoista kokemuksista tuttavilleen paljon useammin, kuin hyvistä kokemuksista. Tyytymätön asiakas tuo yritykselle huonoa mainetta sekä sitä kautta myös taloudellista tappiota. Uusien asiakkaiden hankkiminen ravintolaan on monin verroin kalliimpaa kuin vanhojen säilyttäminen. (Kuluttajavirasto.)

### 6.3. Palvelu

Palveluja voidaan ostaa ja myydä. Ne ovat tapahtumia, toimintoja, tekoja tai näiden sarjoja eli palveluprosesseja. Usein palvelu on aineetonta ja näkymätöntä. Palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, eikä sitä voi varastoida. Palvelu syntyy aina palvelutapahtuman mukana. Palveluihin liittyy usein myös aineellisia tuotteita. Esimerkiksi ravintolapalvelussa ruoka ja juoma ovat hyvin oleellisia mukana palvelussa. Palvelua valitessaan asiakas usein miettii, mitä hyötyä hän palvelusta saa. Palveluilla yritys pystyy erottumaan kilpailijoista. Asiakkaan kannalta palvelua on toiminta, josta hän kokee yritykselle maksavansa. (Ylikoski 2001, 17–18,22.)

Vaikka palvelu onkin hetkessä syntyvää ja sen jälkeen katoaa, sen vaikutus voidaan silti säilyttää. Esimerkiksi kun ravintolassa asiakas syö ja juo itsensä kylläiseksi, tuntee hän saman kylläisyyden tunteen vielä ravintolasta lähtiessäänkin. Usein, kun asiakas käyttää palvelua hän myös itse osallistuu siihen. Ravintolassa asiakas kertoo, minkälaista palvelua hän tarvitsee ja mitä hän haluaa. (Ylikoski 2001, 24–25.)

### 6.4. Palvelun laatu

Yrityksessä laatu syntyy monien asioiden yhteistyön tuloksena. Tärkeitä asioita ovat palveluympäristö, tuotteet ja osaava henkilöstö. Nämä tekijät vaikuttavat tehokkaasti palvelun laatuun. Palvelun laatu on näiden tekijöiden yhteistyötä ja toimivuutta. Henkilöstöllä on velvollisuus ottaa korkea laatutaso tavoitteeksi ja työskennellä sen saavuttamiseksi. (Harju, Rähä & Soininen 2003, 10; Lecklin 2006, 214.)

Palvelun laadulla erotutaan kilpailijoista. Laadukkaalla palvelulla houkutellaan yritykseen uusia asiakkaita ja pidetään vanhat asiakkaat tyytyväisinä. Palvelun laadulla on merkitystä myös asiakastyytyväisyyden kannalta. Asiakkaat odottavat saavansa hyvää palvelua. Yrityksen tulee miettiä omaa palveluaan asiakkaiden silmin. Jokaisella asiakkaalla on oma mieltymyksensä, mikä on hyvää ja laadukasta palvelua. Yrityksen tulee pystyä vastaamaan omien asiakkaidensa tarpeisiin palvelun suhteen. (Ylikoski 2001, 117–118.)

Laadulla tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin tuote ja palvelu vastaavat asiakkaan odotuksia. Jokainen asiakas voi kokea nämä asiat eri tavalla. Asiakas arvio kokonaisuutta ja ratkaisee tämän kokonaiskuvan perusteella palvelun onnistumisen eli sen laadun. Asiakkaan kokemukseen laadusta vaikuttaa myös koko palveluprosessin sujumisesta. Laatuun vaikuttavat myös asiakkaan mielikuva yrityksestä ja sen imagosta. Kun asiakkaalla on hyvä mielikuva yrityksestä se auttaa positiivisen palvelukokemuksen syntymiseen. Huono mielikuva yrityksestä vahvistaa vähäisimpiäkin huonoja kokemuksia yrityksessä. (Ylikoski 2001, 118.)

Osa palvelun laatuun vaikuttavista tekijöistä voi olla asiakkaalle täysin näkymättömissä. Nämä tekijät työskentelevät henkilökunnan tiloissa tai silloin, kun ravintola on kokonaan suljettuna asiakkailta. Asiakkaalle näkymätöntä toimintaa ovat esimerkiksi puhtaanapito, huoltomiehet ja joissakin tapauksissa keittiöhenkilöstö. Nämä asiakkaalle näkymättömät työvaiheet ja henkilöiden osapalvelut ovat onnistumisen kannalta merkittäviä ja vaikuttavat voimakkaasti yrityksen näkyvään osaan. (Harju ym. 2003, 19.)

## 7. ASIAKASTYYTYVÄISYYS TUTKIMUS

Toimme ABC Niiralassa asiakastyytyväisyyskyselyn noutopöytä koskien. Toimeksiantaja koki tämän tarpeelliseksi, sillä syksyllä 2012 ABC yksiköiden tekemä sähköinen kysely ei ollut toimeksiantajamme mielestä luotettava. Suoritimme paperikyselyn kolmena eri päivänä lounas aikaan ja vain lounasasiakkaille. Suoritimme kyselyn joulukuussa 2012 perjantaina 14. päivä, tiistaina 18. päivä ja keskiviikkona 19. päivä.

Ensimmäisenä kyselyn toteuttamispäivänä noutopöydässä oli tarjolla joulunoutopöytä, jonka hinta oli S-Etukortilla 14,90 € ja ilman korttia 16,90 €. Koimme toimeksiantajan kanssa paperikyselyn tehokkaammaksi ja tehokkuutta lisäsi, että olimme itse paikalla jakamassa kyselyä ja kyselyssä oli vielä houkutteena osallistuminen arvontaan kaikkien vastanneiden kesken.

### 7.1. Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksemme suoritettiin pääasiassa kvantitatiivisena eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä, mutta siihen oli myös liitetty kvalitatiivinen eli laadullinen kysymys. (Heikkilä, 2004, s.16–17) Kvantitatiivisen osion analysoimme SPSS-ohjelmaa ja Excel-ohjelmaa käyttäen. Kvalitatiivinen kysymys taas oli mielestämme tärkeä, sillä näin saimme asiakkailta kehitys ehdotuksia ja se auttoi ymmärtämään asiakkaita paremmin. (Heikkilä, 2004,16; Hirsijärvi, Remes & Sajavaara, 2004, 168–169.)

Käytimme otanta menetelmänä kiintiöpimintaa, sillä halusimme selvittää nimenomaan lounasasiakkaiden mielipidettä lounaasta ja halusimme tietää minkälaisia ihmisiä lounaalla pääasiassa käy. Tämä menetelmä kuuluu harkintaan perustuviin otantamenetelmiin, koska haastattelija valitsee vastaajan. Tämä oli siis meidän tutkimuksen kannalta paras otanta menetelmä saadaksemme toimeksiantajan pyytämät tutkimustulokset. (Heikkilä, 2004, 40.)

### 7.2. Tutkimuksen laatu

Tutkimuksen luotettavuus eli reliabiliteetti on mielestämme hyvä. Suositeltu suuntaa antava määrä kvantitatiivisessa tutkimuksessa on 100 yksikköä eli vastausta. Meillä vastanneita oli 124 ja vastaamatta jätti kolmelta päivältä yhteensä vain 28. (Heikkilä, 2004, 30.)

Tutkimuksen validiteetti eli pätevyys oli hyvällä tasolla, sillä saimme selville sen, mitä lähdimmekin tutkimaan. Olimme määritelleet tarkkaan jo ennen tutkimusta mitä lähdemme tutkimaan ja tämä otettiin huomioon jo kyselylomaketta tehtäessä. (Heikkilä, 2004, 29.) Koimme, että tutkimuksen Objektiivisuus eli puolueettomuus toteutui myös hyvin, sillä muotoilimme kysymykset niin, että ne eivät olleet johdattelevia. (Heikkilä, 2004, 30.)

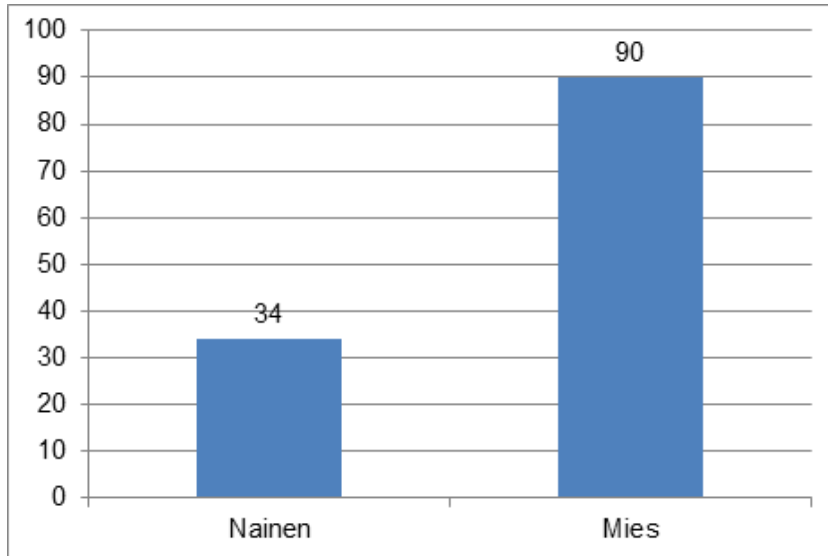
### 7.3. Kyselylomakkeen laatiminen

Halusimme pitää kyselylomakkeen yksinkertaisena ja se ei saanut olla kuin yhden sivun mittainen. Koimme että yhden sivun mittainen kysely olisi juuri sopiva ja se alentaisi kynnystä vastata kyselyyn (Liite 2). Käytimme kyselylomakkeessa pääosin strukturoituja eli monivalintakysymyksiä, jotta vastaajien olisi nopeaa ja vaivatonta vastata syömisen lomassa. Lisäksi oli myös kaksi sekamuotoista kysymystä, joka tarkoittaa että kysymyksessä oli myös vastausvaihtoehto muu, mikä. Käytimme yhdessä kysymyksessä likertin asteikkoa. Kysymys oli mielipideväittäjä, jossa käytettiin 5 portaista järjestysasteikkoa. Toinen ääripää oli täysin samaa mieltä ja toinen ääripää oli täysin erimieltä, joista vastaajat valitsivat parhaiten omaa käsitystä vastaavan vaihtoehdon. Tämä kysymys käsitteli pääasiassa ABC Niiralan noutopöytä ja vastauksista saimme kattavan koonnin asiakkaiden mielipiteistä noutopöydästä ja sen tarpeellisista kehityskohteista. (Heikkilä, 2004, 49–54)

Lomakkeessa oli myös yksi avoin kysymys, jossa vastaajat saivat omin sanoin kertoa kehitysideoita noutopöydän suhteen (Liite 3). Kysymysten muotoilussa onnistuimme mielestämme muuten hyvin, mutta kysymystä viisi olisi pitänyt tarkentaa hieman. Kysymykseen olisi pitänyt lisätä, että tarkoitus on valita vain yksi vaihtoehto. Näin olisimme saaneet tarkemman tuloksen kyseisestä kysymyksestä. (Heikkilä, 2004, 49–54.)

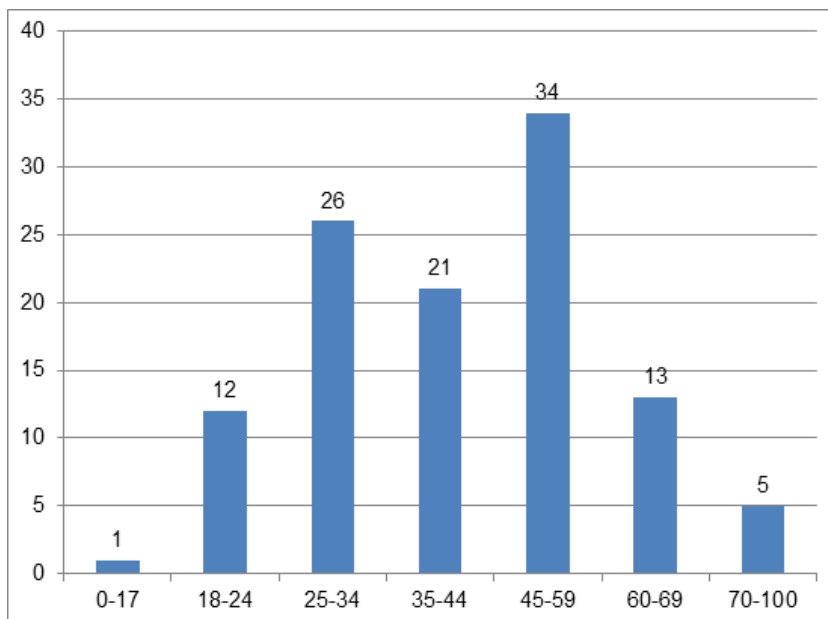
## 8. ANALYYSI TULOKSISTA

Teimme kaikista vastauksista pylväsdiagrammit, jotta saimme käsityksen mitä mieltä suurin osa vastanneista on. Näin saimme myös käsityksen minkä tyyppisiä ihmisiä ABC Niiralassa käy asiakkaana lounaalla. Edellä olevissa taulukoissa kaikki luvut ovat kappale määrinä.



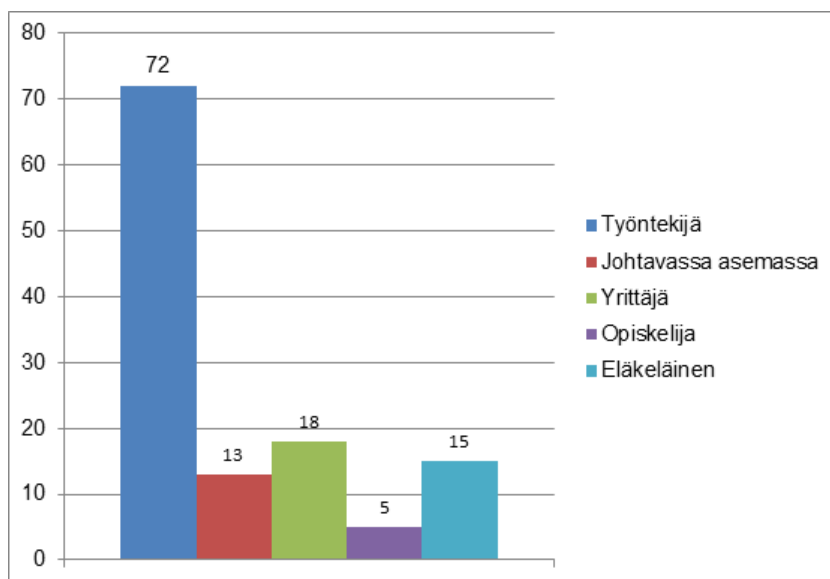
KUVIO 2. Vastaajien sukupuoli (n = 124)

Tästä pylväsdiagrammista voimme tulkita, että miehiä käy lounaalla huomattavasti enemmän kuin naisia. Kolmen päivän aikana miehiä lounaalla kävi 72.6 % ja naisia vain 27.4 % kaikista vastanneista.



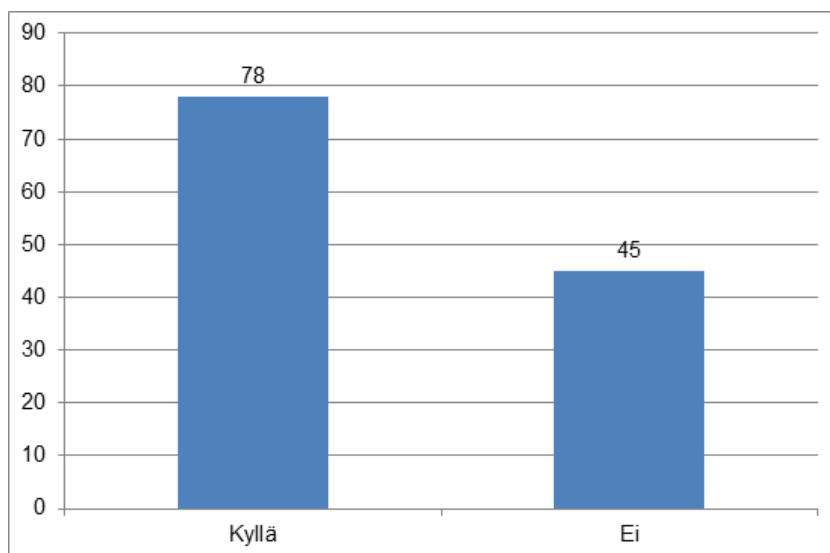
KUVIO 3. Vastaajien ikä (n = 112)

Vastanneista 30.4 % oli 45–59 vuotiaita ja 25–34 vuotiaita vastanneista oli 23.2 %:a. 35–44 vuotiaita oli 18.8 %. Yli 60 vuotiaita vastanneista löytyi 16 % ja alle 24 vuotiaita oli vain 11.6 %. Ikähaarukaltaan suurin kävijä ryhmä on 25–59 vuotiaat joita oli vastanneista 72.3 %.



KUVIO 4. Vastaajien ammatti (n = 123)

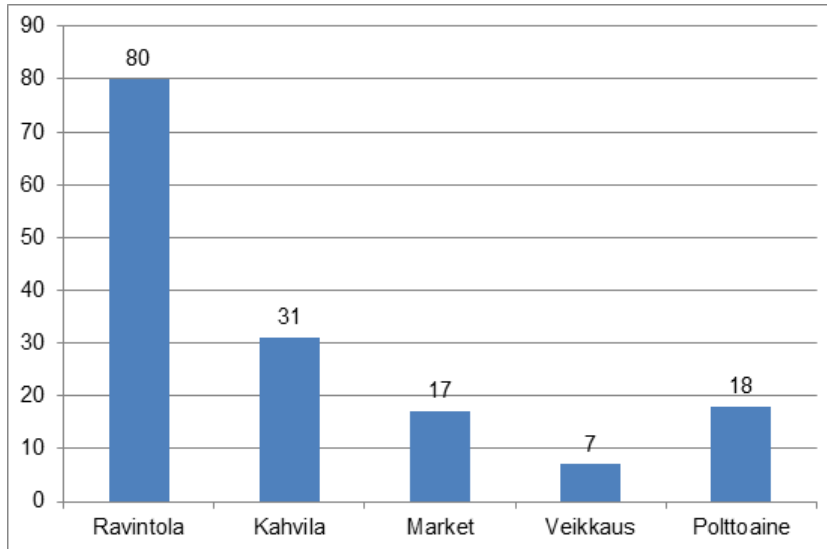
Vastanneista selkeästi suurin osa oli työntekijöitä, heitä löytyi vastaajista 58,1 %. tämän jälkeen tulivat yrittäjät joita oli 14.6 %. Tämän jälkeen tulivat eläkeläiset, johtavassa asemassa olevat ja pienimpänä ryhmänä syömässä kävi opiskelijoita.



KUVIO 5. Vastaajista paikkakuntalaisia (n = 123)

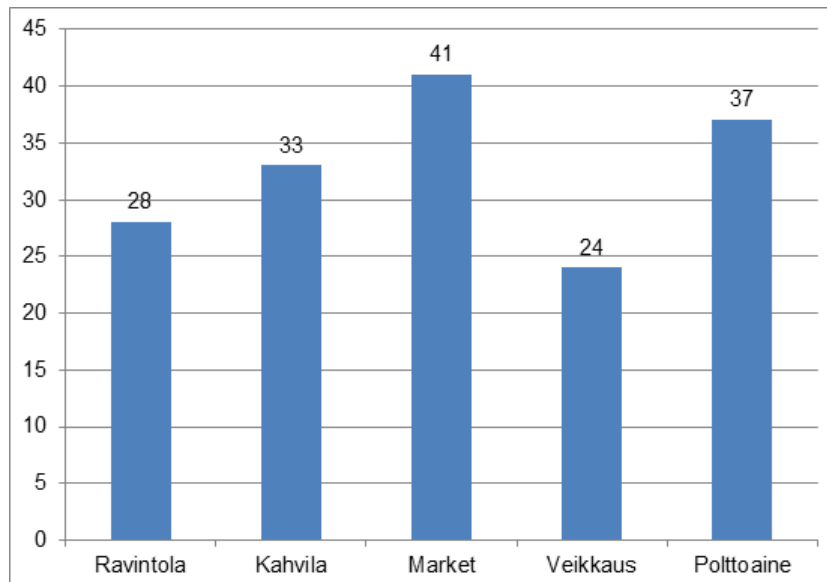
Paikkakuntalaisia vastanneista oli 62.9 %. Muihin liikenneasemiin poiketen ABC Niirala sijaitsee hyvin lähellä Kuopion kaupungin keskustaa. Tämä varmasti vaikuttaa kävijöiden paikkakuntalaisuuteen myönteisesti. Liikenneasema palvelee hyvin myös paikkakuntalaisten tarpeita keskeisen sijaintinsa takia. ABC liikennemyymälät sijaitsevat usein suurten teiden varsilla, jolloin asiakaskuntaa kuuluu paljon ohikulkumatalla olevia asiakkaita.

Yhteenvetona keskiarvo asiakas joka ABC Niiralassa käy lounaalla on mies, joka on iältään noin 45-59 vuotias. Keskiarvoasiakas on paikkakuntalainen ja työelämässä oleva.



KUVIO 6. Vastaajien eniten käyttämä palvelu (n = 153)

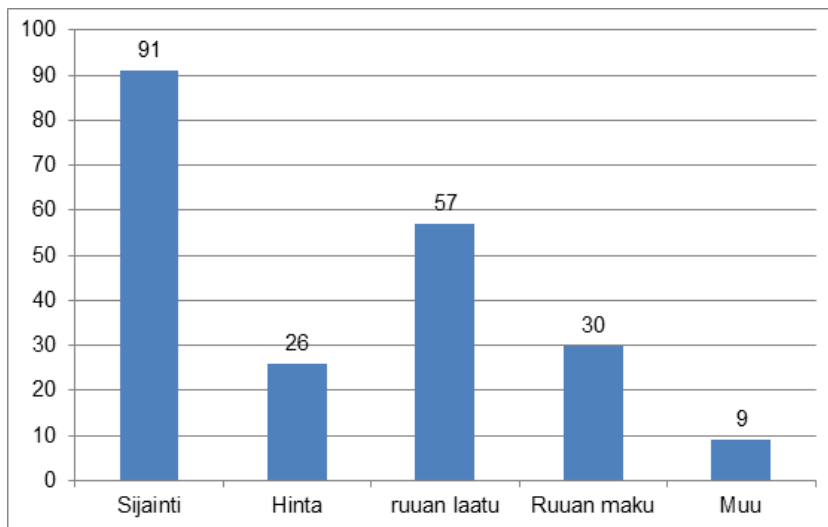
Kysyimme asiakkailta mikä on heidän eniten käyttämä palvelu ABC Niiralassa. Vastanneista 52.3 % kertoi käyttävänsä eniten ravintolan palveluita. Vastaus tosin oli hieman vääristävä sillä jotkut olivat laittaneet vastaukseen useamman kuin yhden vaihtoehdon. Lisäksi kaikki vastanneet olivat lounas asiakkaita eli heidän pääasiallinen tarkoitus oli todennäköisesti tulla syömään, eikä esimerkiksi käyttää marketin palveluita.



KUVIO 7. Vastaajien käyttämät lisäpalvelut (n = 163)

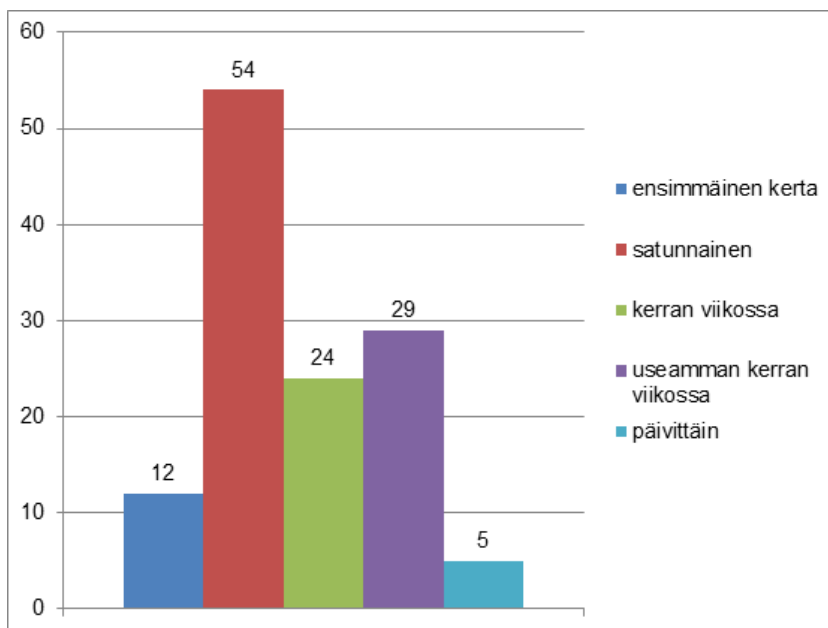
Vastausten mukaan lisäpalveluista käytetyin oli market- ja polttoainepalvelut. Tässäkin kysymyksessä tuloksia vääristi se, että vastanneet olivat valinneet vastausvaihtoehdoista useamman kuin yhden vaihtoehdon. Vastauksista pystyi päättämään varmuudella vain sen, että ABC Niiralan

muutkin palvelut ovat asiakkaille merkityksellisiä ja vaikuttavat varmasti myös lounaspaikan valintaan.



KUVIO 8. Lounaspaikan valintaan eniten vaikuttavat tekijät (n = 213)

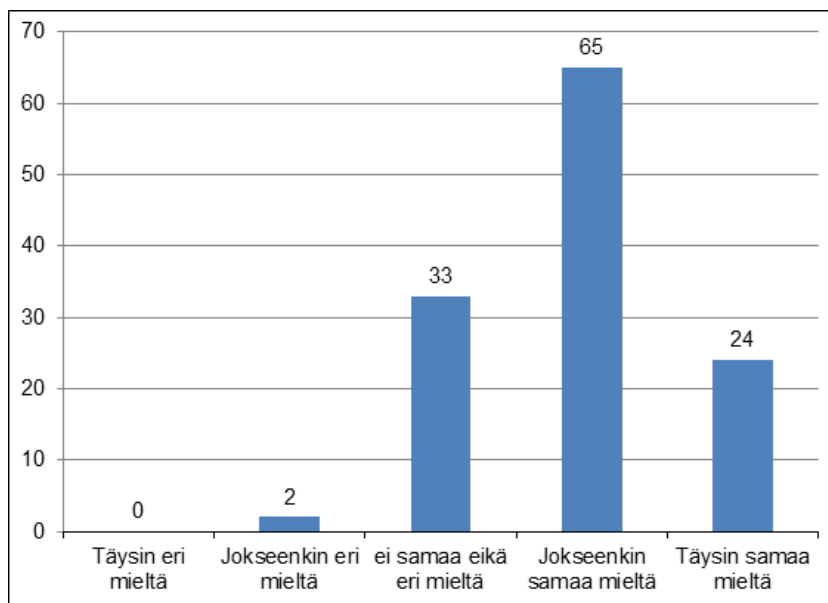
Halusimme myös selvittää miksi asiakkaat olivat tulleet juuri ABC Niiralaan lounaalle. Vastauksista pystyimme päättämään, että 42.7 % vastanneista piti sijaintia tärkeimpänä tekijänä lounaspaikan valintaan. Seuraavaksi tärkein tekijä oli ruuan laatu, jota tärkeänä piti 26.8 %. Yllättävää oli huomata, että hintaa ei pitänyt tärkeänä kuin vain 12.2 % vastanneista. Yleisesti lounaspaikan valintaan vaikuttavat eniten taloudellisuus, tottumukset ja mieltymykset, kuten opinnäytetyön kappaleessa 4.1 kerrotaan. Muita tekijöitä, jotka vaikuttivat lounaspaikan valintaan, olivat s-bonukset, siisteys, työpaikan sopimusruokala, salaattipöytä, saa ottaa annoksen itse ja yksi oli tullut syömään ihan sattumalta.



KUVIO 9. Vastajien käynti tiheys (n = 124)

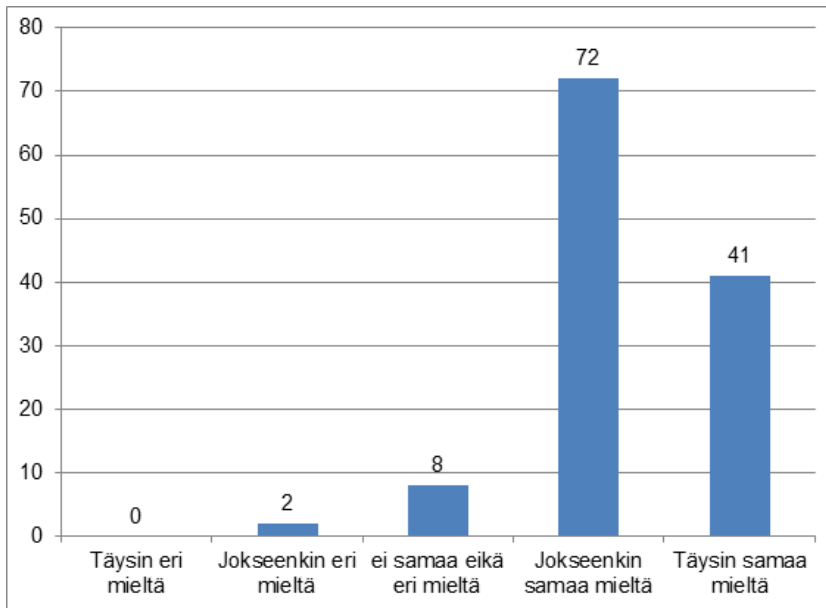


Vastanneista 43.5 % kertoi käyvänsä ABC Niiralassa lounaalla satunnaisesti. Useamman kerran viikossa taas kertoi käyvänsä 23.4 %. Kerran viikossa lounastavia asiakkaita oli vastanneiden joukossa 19.4 %. Vastanneiden joukossa oli siis paljon kanta-asiakkaita, joille noutopöydän laatu on varmasti tärkeää ja tämän vuoksi myös vastaajien määrä oli runsasta. Tyytyväiset asiakkaat usein palaavat takaisin ravintolaan, josta ovat saaneet odotuksiaan vastaavaa palvelua, kuten kerroimme aikaisemmin kappaleessa 6.2.3. Tärkeää ravintolalle on tietenkin myös uusien asiakkaiden hankinta. Tästä ABC ravintolasta tekee poikkeuksellisen se, että se ei sijaitse minkään suuren moottoritien varrella. Tämä näkyy asiakaskunnassa siten, että asiakkaissa on enemmän kanta-asiakkaita ja usein ravintolassa asioivia. Isojen teiden varsilla sijaitsevissa liikenneasemissa asiakaskunta on enemmän satunnaisia matkailijoita.



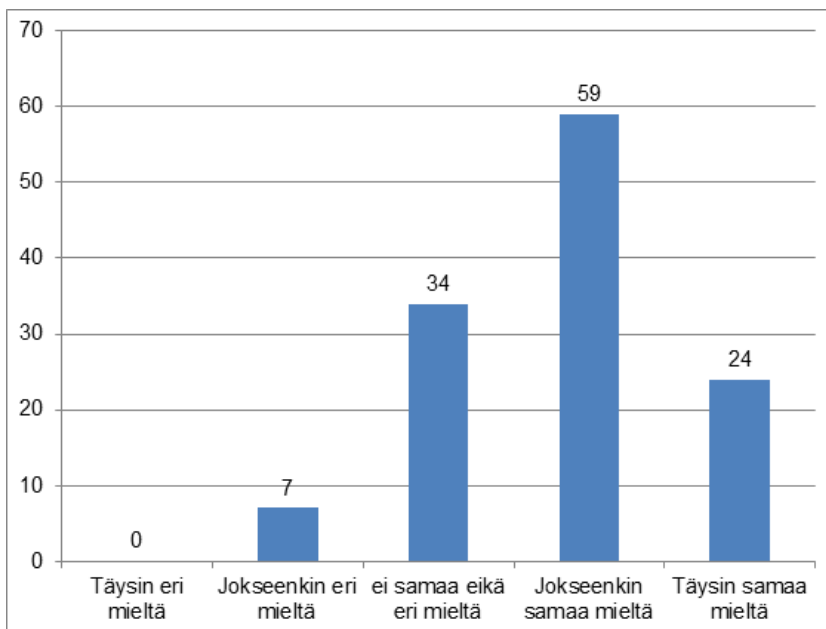
KUVIO 10. Tilat ovat viihtyisät ja siistit (n = 124)

Tiloja pidettiin viihtyisinä ja siisteinä. 71.8 % väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Laadukas palvelu ravintolassa koostuu myös ravintolatilojen siisteydestä ja toimivuudesta. Muista palvelun laatuun vaikuttavista tekijöistä kerroimme enemmän kappaleessa 6.3. Ravintolasalin tilojen siisteys on tärkeää asiakkaille. Epäsiistit asiakastilat kertovat yleensä muidenkin ravintolan tilojen kunnosta. Sisään tullessaan asiakas kiinnittää ensimmäiseksi huomiota siihen näkymään, joka ovelta näkyy. Siisti ympäristö houkuttelee astumaan peremmälle. Jos ensivaikutelma on epäsiisti ja luotaan työntävä ei sitä pelasta enää edes loistavat tuotteet ja ammattitaitoinen henkilökunta.



KUVIO 11. Palvelu on sujuvaa ja ystävällistä (n = 123)

Myös palveluun ja sen sujuvuuteen oltiin erittäin tyytyväisiä. 91.9 % vastanneista oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Tutkimuksen tulokset olivat todella hyvät, koska ravintola-alalla on haasteellista löytää ammattitaitoista henkilökuntaa. Ammattitaitoinen henkilökunta on edellytys ravintolatoiminnan kannattavuudelle. Henkilökunnan toiminnalla on suuri merkitys myös asiakastyytyväisyyteen. Hyvällä asiakaspalvelulla voidaan nostaa tuotteen arvo asiakkaalle. Asiakas kuitenkin kokee maksavansa myös palvelusta tuotteen mukana.

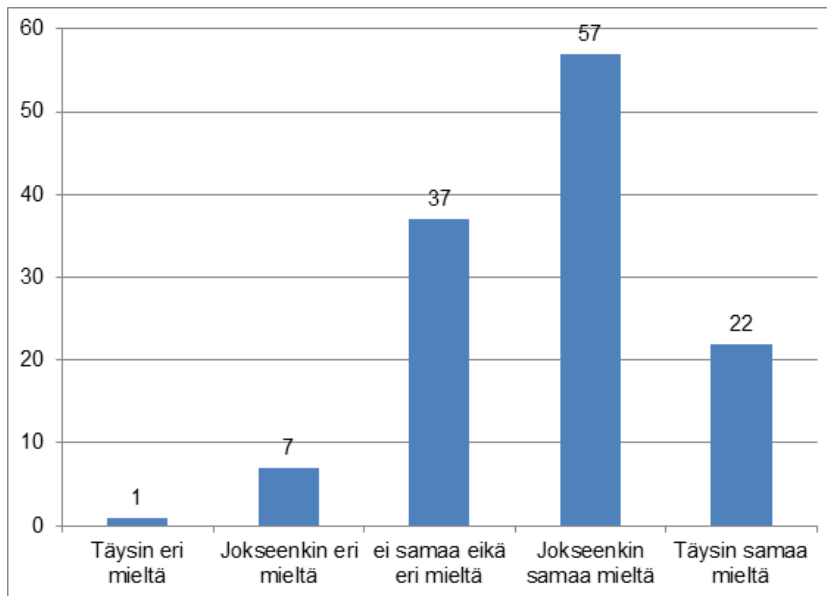


KUVIO 12. Ruoka näyttää houkuttevalta (n = 124)

Tämän vastauksen tulokset näyttävät jokseenkin positiiviselle. Mutta eri mieltä olevia on kuitenkin 33 %. Asiantuntija Timo Salopellon mukaan huolestumiseen on aihetta, kun 30 % ylittyy. Asiakkailta tulee luontaisesti kaunisteltua vastauksia. Avoimissa kommentteissa haluttiin ruoan raaka-aineet selkeästi esille ja kastiketta vähemmän. Joku asiakas oli myös kommentoinut että

ruoka on mössöä. Tästäkin aiheesta löytyi molemmat ääripäät, toiset olivat erittäin tyytyväisiä ruoan ulkonäköön ja toisten mielestä ruoka näytti teolliselta.

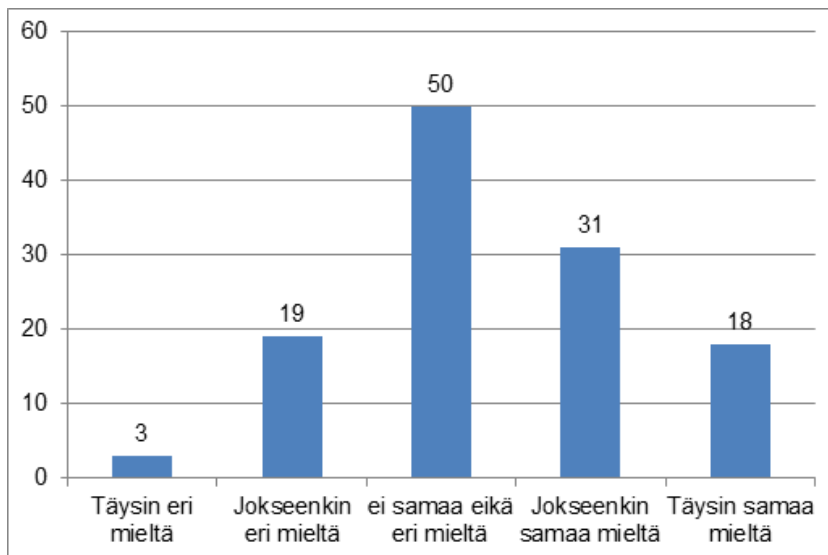
Ulkonäkö on tärkeää, koska asiakas tekee yleensä ostopäätöksen juuri ulkonäön perusteella. Vähissä oleva ruoka ja sottainen ympäristö eivät houkuttele syömään. Ruoan ulkonäöllä saadaan asiakkaalle mielikuva ruuan mausta ja laadusta. Ruokien esillelaitamisessa tulee kiinnittää huomiota muotoihin, rakenteisiin ja väreihin. Sanonta ulkonäkö on puoli ruokaa pätee yhä edelleen.



KUVIO 14. Ruoka on herkullista (n = 124)

Taulukosta voimme tulkita, että huolestuttavan moni ei ole tyytyväinen ruoan makuun. Tyytymättömiä asiakkaita oli 36 % vastanneista. Avoimissakin kommentoissa tuli esiin että ruoka kaipaisi enemmän makuja ja koettiin, että ruoka maistuu teolliselta. Toiset taas olivat tyytyväisiä ruoan makuun.

Maku asiat ovat hankalia ja niistä on helppo olla erimieltä. Kaikilla ihmisillä on oma makuaste. Ruoan maustamisessa tulisi pysyä kultaisella keskitiellä ja pyrkiä miellyttämään monia. Jotkut ovat tottuneet käyttämään enemmän suolaa ja mausteita ruoassaan. Näitä on helppo lisätä ruokaan omalla lautasellaan, mutta liian mausteista ruokaa on vaikea laimentaa.



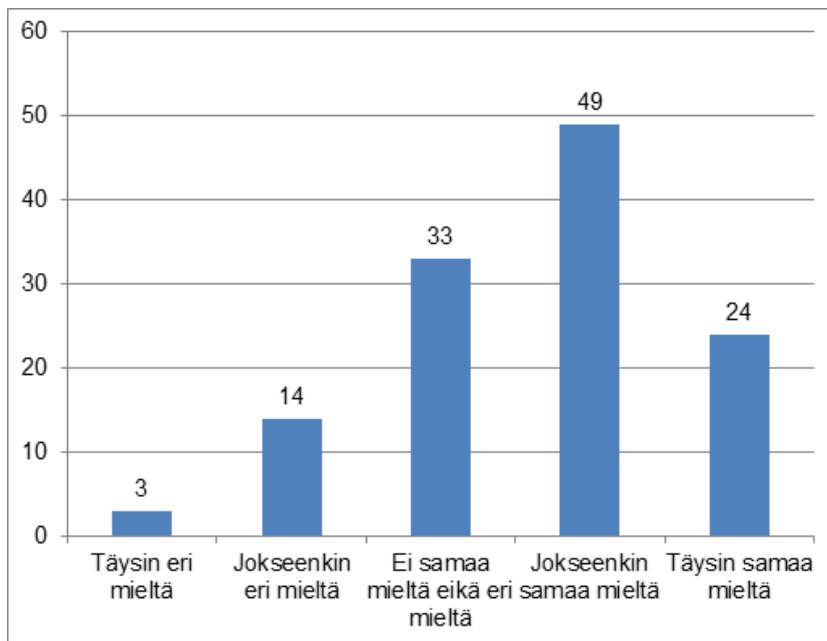
KUVIO 15. Leipäpöytä on runsas ja monipuolinen (n = 121)

ABC- Ketjun ohjeistuksen mukaan leipäpöydässä tulee olla aina tuoretta leipää ja vähintään tumma ja vaalea leipävaihtoehto. Lisäksi tulee olla gluteeniton näkkileipä ja leipä. (ABC-ketjun ravintolakansio.)

Vastaajista 59,5 % oli sitä mieltä, että leipäpöytä ei ollut runsas ja monipuolinen. Leipäpöydän suhteen vastaukset ovat erittäin huolestuttavat ja kehitettävää on havaittavissa paljon. Avoimissa kommentteissa (Liite 2) tuli esiin, että leipäpöydän valikoima on asiakkaitten mielestä vajaa ja usein vähissä. Asiakkaat toivoivat myös enemmän gluteenittomia vaihtoehtoja ja toiset eivät olleet tietoisia, että gluteenitontakin leipää on mahdollista saada. Gluteenittomasta leivästä voisi laittaa leipien kohdalle lapun, että tuote on saatavilla pyydettäessä.

Leipävalmisteissa tulisi kiinnittää huomiota leipien kuitupitoisuuksiin. Leivissä on myös paljon vaihtelua suolan käytön suhteen. Ravitsemussuosituksukset suosittelivat suolan käytön vähentämistä, koska liika suolan saanti ravinnosta on epäterveellistä. Hyvä tapa olisi suosia vähäsuolaisia vaihtoehtoja myös leipäpöydässä.

Leipäpöytä luo mielikuvaa myös koko lounaasta. Kova kuivanut leipä jättää negatiivisen mielikuvan ruoasta. Vastaavasti tuore leipä voi jättää positiivisen muistijäljen koko lounaan suhteen. Pienetkin yksityiskohdat vaikuttavat jollain tavalla asiakastytyväisyyteen.

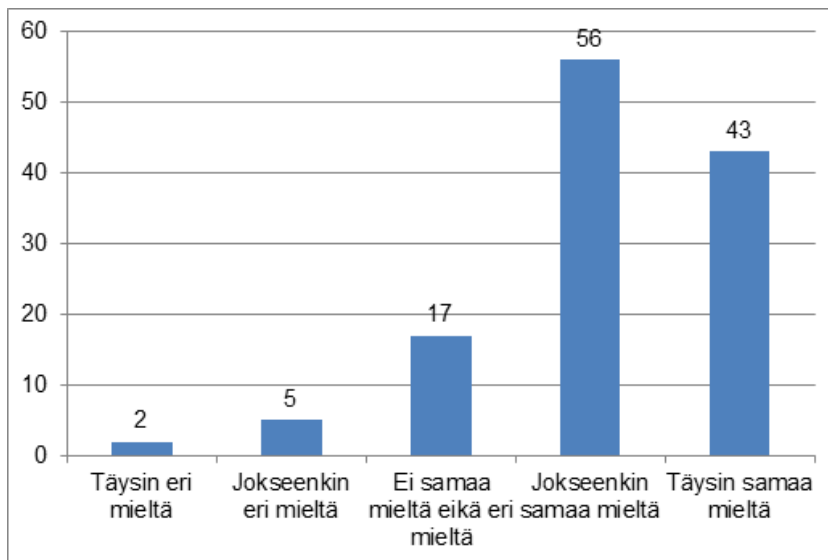


KUVIO 16. Salaattipöytä on runsas ja monipuolinen (n = 123)

40 % vastaajista oli eri mieltä väittämän kanssa, mikä kertoo että salaattipöydässä on vielä kehitettävää asiakkaiden mielestä. Salaattipöytä toi asiakkailta aika ristiriitaisia ajatuksia avoimissa kommentteissa (Liite 2). Toisen mielestä salaattipöytä muistuttaa pitserien raastepöytää ja toinen toivoi lisää raasteita. Monipuolisuutta salaattipöytään toivottiin lisää ja joka päivälle jotain proteiinia sisältävää. Toiset toivoivat tuoretta salaattia pussisalaatin tilalle ja hedelmiä toivottiin lisää. Toisaalta taas oli asiakkaita jotka oikein erikseen kehuivat salaattipöydän olevan hyvä.

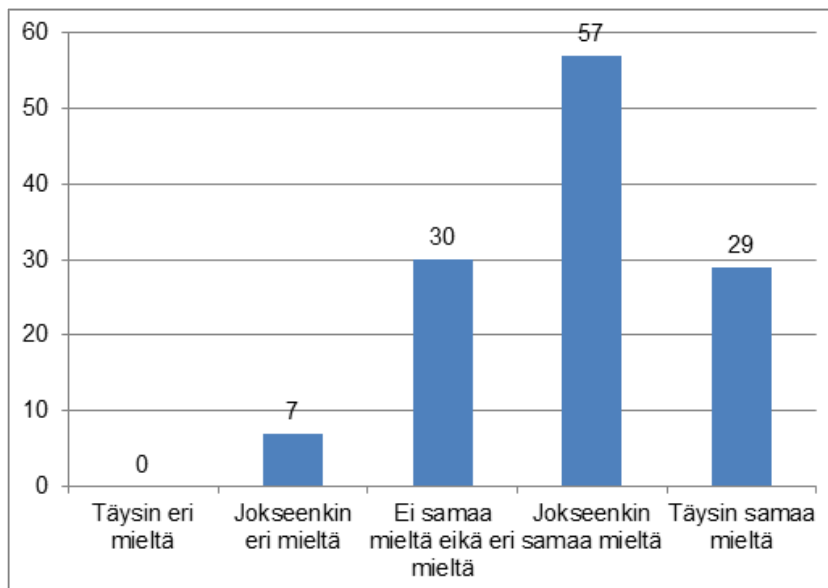
Mielenkiintoisinta oli huomata, että salaattit jotka on mielletty naisten ruoaksi, toi näin paljon kommentteja ”raavaiden” työmiehien keskuudessa. Tästä voimme päätellä, että salaattit ovat kasvattamassa suosiotaan osana kaikkien ihmisten jokapäiväistä ravintoa. Myös miehet ovat ryhtyneet arvostamaan enemmän terveellistä ja tuoretta ravintoa.

ABC Niiralassa kannattaisi meidän mielestä ryhtyä panostamaan enemmän juuri salaattipöydän ja leipäpöydän valikoimiin. Kannattaisi myös miettiä siirtymistä pussisalaateista ja valmiiksi pilkottuista, kaasuihin pakatuista kasviksista tuoreisiin ja itse pilkottuihin. Tässä ongelmana nousee tietenkin työvoimakustannukset, sillä työaikaa menee pilkkomiseen. Toisaalta on myös alihankkijoita, jotka toimittavat kasvikset esikäsiteltyinä ja tuoreina.



KUVIO 17. Juomavalikoima on riittävä (n =123)

Juomavalikoimaan oltiin pääosin tyytyväisiä. Eri mieltä väittämän kanssa on vain 19,5 % vastaajista. Avoimissa kommentteissa (Liite 2) tuli esiin että juomavalikoimasta puuttui asiakkaiden mielestä kevyt maito, piimä ja valion laktoositon maito. Laktoositonta maitoa ja kevytmaitoa kylläkin saa kassalta pyydettäessä, mutta tässä on selkeästi epätietoisuutta asiakkaiden keskuudessa. Mielestämme ravintolassa voitaisiin miettiä sellaista vaihtoehtoa, että näiden juomavaihtoehtojen olemassa olosta kerrottaisiin kyltillä juomapisteellä. Näin vaihtoehdot saataisiin helposti asiakkaiden tietoisuuteen.



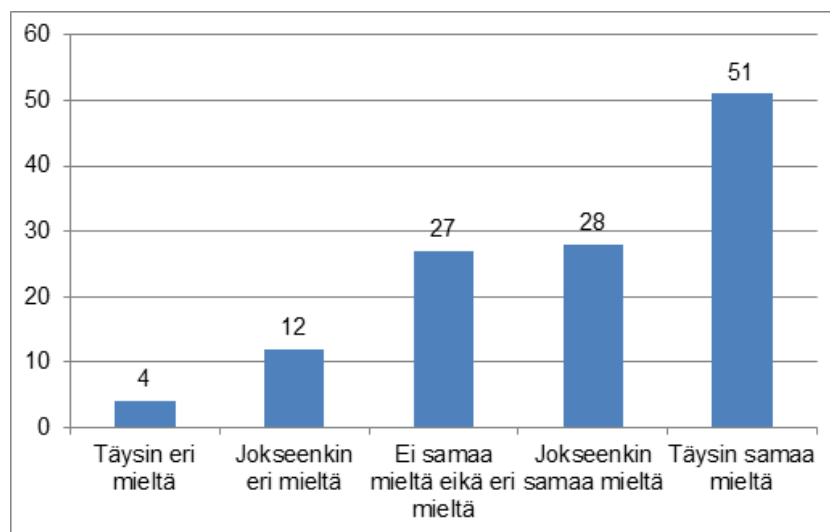
KUVIO 18. Lounas on monipuolinen (n =123)

Pääosin lounas koettiin monipuoliseksi. Lounaan monipuolisuuden suhteen 30 % vastaajista oli erimieltä väittämän kanssa. Monipuolisuutta toivottiin myös avoimissa kommentteissa (liite 2). Haluttiin myös enemmän vaihtoehtoja ja vähemmän makkarauokia. Lounaan suhteen tiedämme, että ABC:llä on aika tarkat ketjun ohjeistukset mitä lounaalla tarjotaan ja

miten ruokia valmistetaan. ABC Niiralassa tilat ja laitteet tuovat myös oman haasteensa ruoan valmistamiseen.

Koettiin myös, että ruoassa käytetään liikaa kovia rasvoja ja terveellisiä vaihtoehtoja on liian vähän. Käytetyn rasvan laadun ja ruoan ravintoarvot voisi tietenkin tuoda asiakkaiden tietoisuuteen. Näin asiakkaat näkisivät tarkat ja oikeat arvot. Tämä loisi varmaankin asiakkaissa turvallisuuden tunnetta.

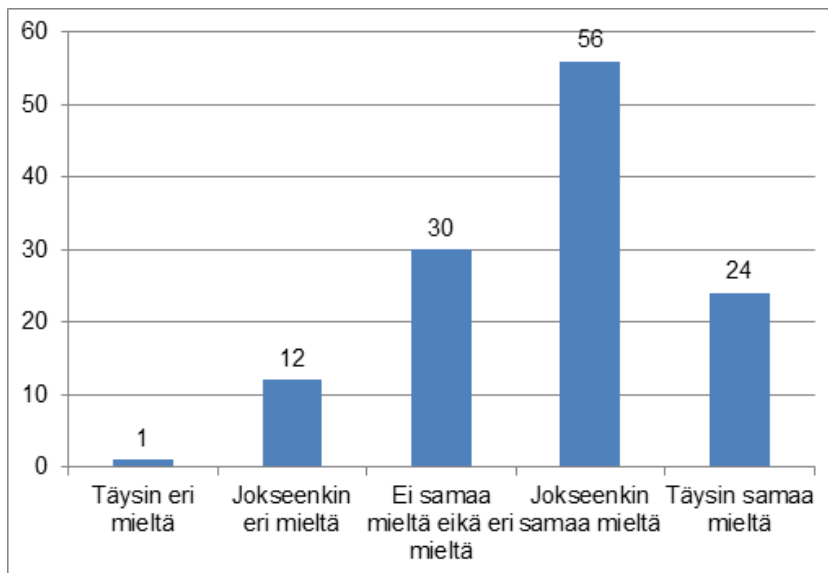
Asiakkaat olivat verranneet ABC Niiralan noutopöytää muiden ABC asemien noutopöytiin, jolloin Niiralan yksikkö nousi selkeästi keskiarvoa paremmaksi noutopöytänsä puolesta.



KUVIO 19. Lounaalla tulisi tarjota jälkiruokaa (n =122)

35 % vastaajista oli väittämän kanssa eri mieltä, mutta 41 % oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Mikä kertoo siitä, että jälkiruokaa lounaalle toivottaisiin. Avoimissa kommentteissa tuli esiin, että jälkiruoaksi toivottaisiin muun muassa jotain pientä kahvin kanssa, kiisseliä, marjaisia- ja hedelmäisiä jälkiruokia.

Kommenteista kävi ilmi myös, että asiakkaat eivät olleet tietoisia, että kahvin tilalle voi ottaa myös teen tai kaakaon. Yksi asiakas oli myös toivonut Juhlamokkaa kahviksi, mikä oli vähän yllättävä kommentti sen vuoksi, että kahvi on Juhlamokkaa.



KUVIO 20. Hinta- laatusuhde on kunnossa lounaalla (n = 123)

Tämän väittämän kanssa erimieltä vastaajista oli 35 %. Tulos on liian korkea. Hinnan suhteen asiakkaat on monesti todella kriittisiä. Meidät yllätti se, että 65 % oli kuitenkin sitä mieltä, että hinta ei ole liian korkea. Tulos olisi varmasti ollut erillainen, mikäli yksi kyselypäivistä ei olisi ollut joulunoutopöytä. Joulunoutopöytä oli hinnaltaan huomattavasti arvokkaampi, kuin noutopöytä arkipäivinä. Korkeampi hinta nostaa odotuksia laadun suhteen.

#### 8.1. Miten toivoisitte noutopöytäämme kehitettävän?

Kyselyn viimeiseen avoimeen kysymykseen saimme paljon vastuksia. Kysymyksessä pyydettiin sanallisesti kirjoittamaan, kuinka toivoisitte noutopöytä kehitettävän. Kehitysehdotuksia saatiin tasaisesti kaikkina kysely päivinä. Kaikki vastaukset on koottu kysely päivän mukaisesti (Liite 3).

Kaikkina päivinä vastaukset jakaantuivat tasaisesti kaikille lounaan osa-alueille. Palautetta saatiin eniten salaatteihin liittyen. Vastauksissa haluttiin antaa palautetta ja kehitys ehdotuksia muun muassa hinnan, salaattien, juomavalikoiman, leipäpöydän, pääruuan, ruuan maun, jälkiruuan, tilojen, siisteyden ja palvelun suhteen.

Vastaukset ovat selkeitä, lyhyitä ja ytimekkäitä. Osa asiakaspalautteesta on ristiriidassa toisiinsa nähden. Esimerkiksi salaattipöytä sai samana päivänä sekä negatiivista, että positiivista palautetta. Tästä huomaa sen, että kaikkia on vaikea tyydyttää, koska asiakkaat kiinnittävät huomiota eri asioihin ja heidän mieltymyksensä ovat kaikilla omanlaiset.

Uskomme tämän sanallisen palautteen olevan erittäin hyödyllistä yritykselle. Vastaukset on saatu juuri oikealta kohderyhmältä ja koskien kehitettävää noutopöytä.



## 8.2. Tutkimus syksyllä 2012

Tutkimme omaa tutkimustamme varten ABC Niiralan aikaisemmin tehtyä tutkimusta. Otimme tähän tutkimukseen vain ravintolaa ja noutopöytää koskevat tulokset.

ABC-liikennemyymälät toteuttivat asiakastytyväisyystutkimuksen vuonna 2012 syksyllä. Tutkimus toteutettiin sähköisesti Digium-ohjelmistolla. Kysely lähetettiin sähköpostitse noin tuhannelle kussakin yksikössä viimeisen puolenvuoden aikana vähintään kaksi kertaa asiainneille, tutkimuskyselyille luvan antaneelle asiakasomistajalle. Sähköpostiosoitteet oli poimittu S-ryhmän asiakasomistaja- ja asiakasrekisteristä. Kysely oli auki vastauksille 12 päivää. ABC Niirala sai vastauksia 173 kappaletta.

ABC Niiralan asiakastytyväisyyden tulos oli tällöin hyvällä tasolla ja ystävällinen palvelu ja siisteys saivat parhaat arvosanat. Heikoimmat arvosanat saivat paikallisten tuotteiden huomiointi, salaattipöydän ja noutopöydän houkuttelevuus ja tuotteiden hinta-laatusuhde ravintolassa. Avoimessa palautteessa keuhuttiin hyvää ruokaa, mutta noutopöytä ja salaattipöytä toivat myös negatiivista palautetta silloin, kun ruoka ei kohdannut odotuksia.

Palaute oli muutenkin aika samanlaista, kuin meidän teettämässä kyselyssä. Kummassakin kyselyssä tuli myös esiin, että leipäpöytään ja salaattipöytään toivotaan monipuolisuutta ja tuoreita tuotteita ja raaka-aineita. Myös noutopöytä on saanut molemmissa tutkimuksissa kritiikkiä teollisesta mausta ja epäsiististä esillelaitosta.

	<b>Syksy 2012</b>	<b>Joulu 2012</b>	
Kyselyn toteutus	Sähköpostin kautta	Paikanpäällä	
Vastanneita	173 kpl	124 kpl	
Vastauspäiviä	12 päivää	3 päivää	
Vastanneista miehiä	49 %	73 %	
Vastanneista naisia	51 %	27 %	
Vastanneista alle 18 vuotiaita	0 %	1 %	
Vastanneista 18-24 vuotiaita	22 %	10 %	
Vastanneista 25-34 vuotiaita	23 %	23 %	
Vastanneista 35- 44 vuotiaita	16 %	19 %	
Vastanneista 45-59 vuotiaita	26 %	30 %	
Vastanneista 60-69 vuotiaita	10 %	10 %	
Vastanneista yli 70 vuotiaita	2 %	2 %	
Paikkakuntalaisia	82 %	63 %	
Ulkopaikkakuntalaisia	18 %	37 %	
<b>Ostamani tuotteen hinta-laatusuhde oli sopiva.</b>		<b>Hintalaatusuhde on kunnossa</b>	
Täysin samaa mieltä	13 %	20 %	
Jokseenkin samaa mieltä	35 %	46 %	
Ei samaa, ei eri mieltä	36 %	24 %	
Joseenkin eri mieltä	10 %	10 %	
Täysin eri mieltä	6 %	1 %	
<b>Salaattipöytä oli houkuttelevan näköinen.</b>			
Täysin samaa mieltä	12 %	20 %	
Jokseenkin samaa mieltä	22 %	40 %	
Ei samaa, ei eri mieltä	24 %	27 %	
Joseenkin eri mieltä	9 %	11 %	
Täysin eri mieltä	6 %	2 %	
Ei osaa sanoa	27 %	0 %	
<b>Noutopöydän ulkonäkö oli houkutteleva.</b>			
Täysin samaa mieltä	19 %	19 %	
Jokseenkin samaa mieltä	43 %	48 %	
Ei samaa, ei eri mieltä	14 %	27 %	
Joseenkin eri mieltä	14 %	6 %	
Täysin eri mieltä	10 %	0 %	
Ei osaa sanoa	0 %	0 %	
<b>Tilat olivat viihtyisät ja siistit</b>			
Täysin samaa mieltä	25 %	19 %	
Jokseenkin samaa mieltä	46 %	52 %	
Ei samaa, ei eri mieltä	21 %	27 %	
Joseenkin eri mieltä	3 %	2 %	
Täysin eri mieltä	1 %	0 %	
Ei osaa sanoa	5 %	0 %	

TAULUKKO 1. Vertailu kahdesta tutkimuksesta

Teimme vertailun vuoksi taulukon tutkimusten yhteneväisistä kysymyksistä. Taulukko antaa vähän kuvaa siitä miten asiat ovat asiakkaidenkin näkökulmasta menneet parempaan suun-

taan, mutta kehitettävää vielä on. Kehityskohteet ovat kuitenkin pysyneet samana molemmissa tutkimuksissa. Vertaillen kyselyitä huomasimme, että asiakkaiden mielipiteet noutopöydän suhteen olivat lähes yhteneväisiä. Teollisuuden maku ja ulkonäkö ruoassa tuli esille tässäkin tutkimuksessa. Aikaisemmassa tutkimuksessa tuli myös esiin, että noutopöydän ruoan tasalaatuisuus heittelee. Välillä ruoka maistuu hyvältä ja välillä liian teolliselta. Tässä tutkimuksessa ei tosin paneuduttu noutopöytään samalla tavalla, kuin meidän tutkimuksessa, mutta silti tutkimus antaa kuvan asiakastyytyvyydestä syksyllä.

## 9. POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi oli kokonaisuudessaan erittäin mielenkiintoinen ja opettavainen. Tekemämme kyselytutkimus oli ensimmäinen laatuaan meille molemmille työn tekijöille. Saimme tutkimusta tehdessämme paljon hyviä kehitysehdotuksia opettajilta sekä myös asiakkailta, joille tutkimuksen teimme. Seuraavan kerran tutkimusta toteuttaessamme osaamme hyödyntää myös kaikkia näitä hyviä neuvoja, joita saimme opinnäytetyöprosessin aikana.

Teimme opinnäytetyömme käänteisessä järjestyksessä. Aloitimme työn tekemisen kyselylomakkeen suunnittelulla. Tämän jälkeen toteutimme työn toiminnallisen osuuden, eli toteutimme tutkimuksen ABC Niiralassa loppu vuodesta 2012. Tämän jälkeen koodasimme tutkimustulokset ja analysoimme niitä. Kun asiakastytyväisyystutkimus oli viimeistelyä vaille valmis, aloimme keskittyä enemmän teoriaosuuteen. Päädyimme tähän ratkaisuun, koska koimme asiakastytyväisyystutkimuksen toteuttamisen tärkeänä osana työtämme. Normaalisti ensin perehdytään teoriaan ja sen jälkeen suoritetaan opinnäytetyön toiminnallinen osuus. Tällä tavoin opimme paljon juuri kyselyn laatimisesta ja toteuttamisesta. Jos tekisimme kaiken uudestaan ja aikaa olisi enemmän, perehtyisimme tarkemmin kyselytutkimukseen liittyvään teoriaan, ennen itse toteutusta.

Kyselytutkimuksesta olisi saanut tehtyä myös paljon laajemman kokonaisuuden. Haasteena näimmekin aiheen rajaamisen ja etenkin juuri kyselylomakkeen sisällön rajaamisen. Alussa olikin tärkeää miettiä, mihin kysymyksiin haluamme kyselylomakkeella saada vastauksia. Tällätavoin onnistuimme kokoamaan lomakkeet, jonka avulla saimme toivottuja tuloksia tutkimuksesta.

Halusimme tehdä lomakkeesta maksimissaan yhden A4 kokoisen. Tämän päätöksen teimme, koska uskoimme, että näin saamme parhaan vastausprosentin kaikkiin kysymyksiin. Laajempaan kyselyyn olisi suurempi kynnyks lähteä vastaamaan. Emme halunneet meidän tai kyselyn täyttämisen häiritsevän asiakkaiden ruokailua. Haasteena koimmekin saammeko tarpeeksi vastaajia kyselyymme, jotta tulokset olisivat luotettavia. Onnistuimme kuitenkin hyvin ja saimme vastauksia runsaasti asiakasmäärään nähden. Kolmena päivänä saimme vastauksia 124 ja vastaamatta jätti vain 28. vastausprosentti oli näin ollen 82 %, mikä kertoo tutkimuksen reliabiliteetin eli luotettavuuden olevan hyvällä tasolla. Olimme yllyttäneitä, että saimme näin runsaasti vastauksia. Asiakkaat halusivat selvästi vaikuttaa siihen, millaista ruokaa lounaalla saavat.

Tuloksia analysoidessa huomasimme asiakaspalautteen olevan melko yhteneväistä ABC -ketjun aikaisemman teettämän tutkimuksen kanssa. Molemmissa kyselyissä kehityskohteet olivat pysyneet samankaltaisina. Eikö aikaisemman kyselyn jälkeen ryhdytty toimenpiteisiin

kehityskohteiden parantamiseksi. Toisaalta nyt on parempi lähteä parantamaan tarvittavia kehityskohteita, koska nyt on varmistettu samojen ongelmien esiintyvän tässäkin yksikössä.

Kyselyn tulokset kerroimme työntekijöille 26.3.2013 järjestetyssä palaverissa. Tulokset tuottivat paljon keskustelua työntekijöiden keskuudessa. Työntekijät ottivat tulokset vakavasti ja keskustelimme yhdessä miten esimerkiksi salaattipöytää ja leipäpöytää voitaisiin parantaa valikoimaltaan ja laadultaan. Kirjasimme ylös miten laatua voitaisiin parantaa ja valikoimaa lisätä. Listasimme tilaajille ylös mitä raaka-aineita pitäisi tilata ja vaihtoehtoja, jotta salaattipöytä olisi monipuolisempi. Leipävalikoimaa lisättiin jo vuoden vaihteen jälkeen ja nyt tarjolla on vähintään neljä erilaista vaihtoehtoa sekä lisäksi gluteeniton vaihtoehto ja näkkileipää.

Koimme, että palaveri oli antoisa molemminpuolin. Oli hyvä, että olimme itse esittelemässä tuloksia, koska palaverissa keskustelu alkoi vasta meidän tuloksien esittelyn jälkeen. Meille oli varmaankin helpompi kertoa mielipiteitä ja kehitys ehdotuksia, kuin suoraan esimiehelle. Palaverista jäi itsellekin sellainen olo, että meidän tutkimuksesta oli hyötyä toimeksiantajalle. Tutkimuksessa tulleita asioita kehitetään ja puolenvuoden päästä olisi tarkoitus tehdä uusi tutkimus, jossa varmistetaan onko asioita saatu kehitettyä eteenpäin.

## LÄHTEET

ABC –asemien www-sivu. Mikä on ABC [viitattu 28.3.2013]. Saatavissa:  
<http://www.abcasemat.fi/mika-on-abc>

ABC –asemien www-sivu. ABC Niirala. [viitattu 28.3.2013]. Saatavissa:  
[http://www.abcasemat.fi/verkosto/liikennemyymalat/kuopio\\_niirala](http://www.abcasemat.fi/verkosto/liikennemyymalat/kuopio_niirala)

ABC Niiralan omavalvontakansio. 12.3.2013. ABC Niirala. Kuopio.

ABC Niiralan ravintolakansio, 12.3.2013. ABC Niirala. Kuopio.

Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. [verkkosivu]. Elintarvikkeiden esikäsittely. [viitattu 4.4.2013]. Saatavissa:  
[http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/elintarvikkeiden\\_hygieeninen\\_kasittely/elintarvikkeiden\\_esikasittely/](http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/elintarvikkeiden_hygieeninen_kasittely/elintarvikkeiden_esikasittely/)

Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. [verkkosivu]. Elintarvikehygienia. [viitattu 4.4.2013]. Saatavissa:  
<http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/elintarvikehygienia/>

Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. [verkkosivu]. Elintarvikkeiden kypsentyminen. [viitattu 4.4.2013]. Saatavissa:  
[http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/elintarvikkeiden\\_hygieeninen\\_kasittely/elintarvikkeiden\\_kypsentyminen/](http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/elintarvikkeiden_hygieeninen_kasittely/elintarvikkeiden_kypsentyminen/)

Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. [verkkosivu]. Elintarvikkeiden säilytystilat. [viitattu 4.4.2013]. Saatavissa:  
[http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/elintarvikkeiden\\_hygieeninen\\_kasittely/elintarvikkeiden\\_sailytystilat](http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/elintarvikkeiden_hygieeninen_kasittely/elintarvikkeiden_sailytystilat)

Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. [verkkosivu]. Elintarvikkeiden vastaanotto. [viitattu 4.4.2013]. Saatavissa:  
[http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/elintarvikkeiden\\_hygieeninen\\_kasittely/elintarvikkeiden\\_vastaanotto/](http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/elintarvikkeiden_hygieeninen_kasittely/elintarvikkeiden_vastaanotto/)

Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. [verkkosivu]. Omavalvonta. [viitattu 4.4.2013]. Saatavissa:  
<http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/omavalvonta/>

Eskola Jari, Suoranta Juha 2005. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Jyväskylä:Gummerus Kirjapaino Oy

Harju Siiri, Rähkä Pirjo, Soininen Lea. 2003. *Hyvään palveluun*. Porvoo: WSOY

Hatakka Maija, Pakkala Pekka, Siivonen Päivi, Turja Marianne. 2004. *Elintarvikehygienia hygieniaosaaminen ja omavalvonta*. Porvoo: WS Bookwell Oy

Heikkilä Tarja. 2004. *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki: Edita Prima Oy

Hirsijärvi Sirkka, Remes Pirkko, Sajavaara Paula. 2004. *Tutki ja kirjoita*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Koski Katariina, Nordlund Satu [verkkosivu]. Ruokakolmio. [viitattu 4.4.2013]. Saatavissa:  
<http://www.tohtori.fi/?page=5034255&id=7118346>

Kuluttajavirasto. [verkkosivu]. Asiakaspalvelun parantaminen yrityksille. [viitattu 12.3.2013]. Saatavissa:  
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yritykselle/asiakaspalvelu/valtti/>

Lampi Raija, Luola Markku, Seppänen Hilikka 2008. *Elintarvikkeet ja ruuan valmistus*. Porvoo:WSOY

- Lecklin Olli 2006. *Laatu yrityksen menestystekijänä*. Hämeenlinna: Karisto
- Lehtinen Mika, Peltonen Harri, Talvinen Päivi 2003. *Mestarikokin käsikirja*. Porvoo: WSOY
- Lehtinen Mika, Peltonen Harri, Talvinen Päivi 2003. *Ruoanvalmistuksen käsikirja*. Porvoo: WSOY
- Mauno Sisko, Lipre Endla 2008. *Taitava kokki ammattikeittiössä*. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy
- McGrath Helen 1997. *All About Food*. 3. painos. Italy: Oxford University Press
- Määttä Sinikka, Nuutila Jaakko, Saranpää Timo 2003. *Juhl palvelu suunnittele ja toteuta*. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö
- Parkkinen Kirsti, Sertti Päivi, 2006, *Avain ravitsemukseen*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy
- S-kanava. [verkkosivu]. Ketjut ja palvelut. [viitattu 28.3.2013]. Saatavissa: <http://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/ketjut-ja-palvelut>
- S-kanava. [verkkosivu]. S-ryhmän organisaatiokartta. [viitattu 28.3.2013]. Saatavissa: <http://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/organisaatiokartta>
- S-kanava. [verkkosivu]. S-ryhmän osuuskaupat. [viitattu 28.3.2013]. Saatavissa: <http://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/osuuskaupat>
- S-kanava. [verkkosivu]. S-ryhmän rakenne. [viitattu 28.3.2013]. Saatavissa: <http://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/s-ryhman-rakenne>
- S-kanava. [verkkosivu]. S-ryhmän sok-yhtymä. [viitattu 28.3.2013]. Saatavissa: <http://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/sok-yhtyma>
- S-kanava. [verkkosivu]. Tietoa osuuskaupasta. [viitattu 28.3.2013]. Saatavissa: <http://www.s-kanava.fi/web/s/peeassa>
- Sydänliitto. [verkkosivu]. Arkilounaskriteerit. [viitattu 7.4.2013]. Saatavissa: <http://www.sydanliitto.fi/arkilounaskriteerit>
- Sydänmerkki. [online]. Malliateria ja annoskoot. [viitattu 7.4.2013] Saatavissa: [http://www.sydanmerkki.fi/sydanmerkki\\_ateria/ruokapalvelut/asiakkaan\\_ohjaaminen/fi\\_FI/malliateria/](http://www.sydanmerkki.fi/sydanmerkki_ateria/ruokapalvelut/asiakkaan_ohjaaminen/fi_FI/malliateria/)
- Ravitsemisneuvottelukunta 2005. [online]. Suomalaiset ravitsemussuositukset -ravinto ja liikunta tasa-painoon 2005. [viitattu 28.3.2013]. Saatavissa: [http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/suomalaiset\\_ravitsemussuositukset/](http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/suomalaiset_ravitsemussuositukset/)
- Ravitsemisneuvottelukunta 2005. [online]. Lautasmalli. [viitattu 28.3.2013]. Saatavissa: [http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/suomalaiset\\_ravitsemussuositukset/](http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/suomalaiset_ravitsemussuositukset/)
- Ravitsemisneuvottelukunta 2005. [online]. Ruokakomio. [viitattu 28.3.2013]. Saatavissa: [http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/suomalaiset\\_ravitsemussuositukset/](http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/suomalaiset_ravitsemussuositukset/)
- Ravitsemisneuvottelukunta 2005. [online]. Ruokaympyrä. [viitattu 28.3.2013]. Saatavissa:

[http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/suomalaiset\\_ravitsemussuositukset/](http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/suomalaiset_ravitsemussuositukset/)

Ylikoski Tuire 2001. *Unohtuiko asiakas?*. Keuruu: Otavan kirjapaino



# LIITTEET

## LIITE 1. Viiden viikon ruokalistakierto

Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Lauantai	Sunnuntai
<b>VKO 1</b>						
Nakkistroganoff	Broilerilasange	Savulohi- kiousaus	Kebab	Lasange	Lihapullat ja tomaatti- kastike	Herkuttelijan riistakäristys
Silakkapihvit	Lindströmin- pihvit	Palapaisti	Paahdettu broilerin rinta- filee	BBQ-broileri- pata	Kermanen uunilohi	Curry- broilerivartaat
Päivän keitto	Päivän keitto	Päivän keitto	Hernekeitto	Päivän keitto		
<b>VKO 2</b>						
Hauki- rapupihvit	Makaroni- laatikko	Janssonin kiousaus	Maalaisbroileri- pata	Salamikiousaus	Lihapullat	Smetanalohi
Uunimakkara	Paahdettu broilerin rintafilee	Jauheliha- mureke	Kaalikääryle	Paahdetut uunikyljykset	Paahdettu aurajuusto- broileri	Porsaanleike
Päivän keitto	Päivän keitto	Päivän keitto	Hernekeitto	Päivän keitto		
<b>VKO 3</b>						
Pekoninakit	Häränliha- stroganoff	Lihapullat	Lohilasagne	Bolognese- kastike	Lihapullat	Paahdettu pekoni-broileri
Lohi-katkarapu- kiousaus	Maksa- pekoni- pivit	Välimeren uunikala	Makkarapihvit	Paahdettu broilerin rintafilee	Isoäidin lohi	Härkämureke- pihvit
Päivän keitto	Päivän keitto	Päivän keitto	Hernekeitto	Päivän keitto		
<b>VKO 4</b>						
Pyttipannu	Aurajuusto- broileripata	Lohi- katkarapu gratiini	Lasagne	Curry-broileri- pata	Lihapullat ja kermakastike	Kermanen uunilohi
Silakkapihvit	Pannupihvit	Uunimakkara	Smetanainen uunikala	Jauhelihamureke	Paahdettu aurajuusto- broileri	Paahdettu porsaan ulkofilee
Päivän keitto	Päivän keitto	Päivän keitto	Hernekeitto	Päivän keitto		
<b>VKO 5</b>						
Makkara- stroganoff	BBQ-porsaan- liha pata	Riistakäristys	Aurajuusto- porsaanlihapata	Pippurinen härkäpata	Lihapullat	Karjalanpaisti
Merimies- paistos	Välimeren uunikala	Lohikiousaus	Pannupihvit	Paahdettu broilerin rintafilee ja BBQ-kastike	Porsaanleike	Smetanalohi
Päivän keitto	Päivän keitto	Päivän keitto	Hernekeitto	Päivän keitto		

## LIITE 2 Kyselylomake

Olemme Savonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoita ja teemme opinnäytetyönä asiakastytyväisyystutkimusta ABC Niiralan lounaspalveluista. Toivomme Teidän vastaavan kyselyyn, jotta ABC Niirala voi palvella Teitä paremmin.

Sukupuoli  nainen  mies  
Syntymävuosi \_\_\_\_\_  
Ammatti  työntekijä  johtavassa asemassa  yrittäjä  opiskelija  
 eläkeläinen muu, mikä? \_\_\_\_\_  
Oletteko paikkakuntalainen  kyllä  ei

### 1. Mitä palvelua käytätte eniten ABC Niiralassa?

ravintola  kahvila  market  veikkaus  polttoaine palvelu

### 2. Mitä muita palveluita käytätte?

ravintola  kahvila  market  veikkaus  polttoaine palvelu

### 3. Mitkä asiat vaikuttavat eniten lounaspaikan valintaan?

sijainti  hinta  ruuan laatu  ruuan maku  
 muu \_\_\_\_\_

### 4. Kuinka usein käytte lounaalla ABC Niiralassa?

ensimmäinen kerta  
 satunnaisesti  
 kerran viikossa  
 useamman kerran viikossa  
 päivittäin

### 5. Vastatkaa seuraaviin väittämiin asteikolla 5 – 1.

Ympyröikää mielestänne sopivin vaihtoehto, jokaiselta riviltä vain YKSI.

5 = täysin samaa mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 3 = ei samaa mieltä eikä eri mieltä,  
2 = jokseenkin eri mieltä, 1 = täysin eri mieltä.

Tilat ovat viihtyisät ja siistit.....	5	4	3	2	1
Palvelu on sujuvaa ja ystävällistä .....	5	4	3	2	1
Ruoka näyttää houkuttelevalta.....	5	4	3	2	1
Ruoka on herkullista.....	5	4	3	2	1
Leipäpöytä on runsas ja monipuolinen.....	5	4	3	2	1
Salaattipöytä on runsas ja monipuolinen.....	5	4	3	2	1
Juomavalikoima on riittävä.....	5	4	3	2	1
Lounas on monipuolinen.....	5	4	3	2	1
Lounaalla tulisi tarjota jälkiruokaa kahvin lisäksi.....	5	4	3	2	1
Hinta- laatusuhde on kunnossa.....	5	4	3	2	1

### 6. Miten toivoisitte noutopöytäamme kehitettävän?

---

---

---

**Kiitos vastauksistanne!**

Täyttehän vielä yhteystietonne arvontaa varten. Yhteystietoja ei yhdistetä vastauksiin, niitä käytetään vain arvonnassa.

Nimi: \_\_\_\_\_

Puhelin: \_\_\_\_\_

Osoite: \_\_\_\_\_

Sähköpostiosoite: \_\_\_\_\_

### LIITE 3. Yhteenveto avoimen kysymyksen vastauksista

#### Joululounas

- Hintapaineita käsiteltävä varoen?!
- Gluteeniton leipä ja muita tuotteita kehitettävä ?
- Laktoositon Valio maito! Ei Ingman/ eikä hyla
- Juomaksi myös tuoremehua
- Monipuolisemmat salaattit
- Salaattipöytä monipuolisemmaksi
- Salaattipöytä monipuolisemmaksi
- Salaatteja hieman monipuolisemmin
- Salaattivalikoimaan enempi hedelmiä
- Raasteita enempi
- Ei edellisen päivän ruokia
- Liian paljon kastiketta ruuassa
- Lihoja, kasviksia ym ei hukutettu kastikkeeseen
- Voissa paistettuja muikkuja voisi olla silloin tällöin listalla
- Ei edellisen päivän ruokia
- Liian paljon kastiketta ruuassa
- Lihoja, kasviksia ym ei hukutettu kastikkeeseen
- Voissa paistettuja muikkuja voisi olla silloin tällöin listalla
- Jälkiruoka
- Jälkiruoka
- Jälkiruuat esiin
- ”Kaikki saman makuisia”
- Hiukan enemmän makuja ruokiin
- Ruoka lämmintä (usein haaleaa)
- Siisteys
- Ruoka-aineet selkeämmin esillä
- Jouluihin noutopöytä oli pettymys. Hintaa oli, mutta mikä teki siitä jouluisen, lanttu- ja porkkanalaatikkoko. Leipä- ja salaattipöytä olivat vielä niukemmat kuin tavallisesti!

#### Lounas 19.12

- Oikeaa ruisleipää! Vaaleat leivät ovat hyviä, mutta oikea ruisleipä puuttuu usein.
- Gluteeniton leipävalikoima runsaampi
- Ruokajuomat usein vähissä/loppu
- Laktoositon maito lisäksi
- Hyviä salaatteja
- Salaattipöytä on hyvä!
- Raejuustoo useammin

- Salaattipöytään vaihtelua. Vihersalaatti tulisi olla tuoretta eikä ns. valmissalaattia
- Valintaa enemmän
- Useita ruokalajeja, myös kevyitä
- Selkeämpiä ruokia, ei mössöjä eikä samoja, kuin tienvarsi ABC:llä
- Yleensä hyvää ja maistuvaa lounasta, koko Suomen mittapuulla
- Keitot olivat vielä syksyllä usein ylisuolattuja, mutta myöhemmin tilanne on korjaantunut.
- Ruokavaihtoehtoja voisi olla enemmän, mainittakoon, että teen matkatyötä ja kokemusta paikoista on.
- Kahvin kanssa aina jotain pientä
- mm jälkiruoka valikoimalla!!
- Ruoka on aika valmisruoan makuista, mikä on yksi syys jonka takia suosin perinteisiä pik-kupaikkoja, vaikka olisikin arvokkaampia (ei yleensä)
- Nurkkapöytä on hyvä, muutoin tila on lounaskäytössä liiankin kapea-ahdas
- Istuma paikkoja lisää
- Astiat ovat välillä likaisia
- Oikeat kupit pahvimukien tilalle!
- Suolasirotin on parempi kuin pussi
- Teemaviikot (esim. kreikkalaisten ruokien viikko)
- Lähihuokaa mahd. paljon!
- Kaikki hyvin
- Kaikki hyvin
- Pitäkää samalinja ei löysäämistä

#### Lounas 18.12

- Ruoka voisi olla hintaan nähden parempaa, käykää esim: Amarillossa Kuopiossa ! niin tiedätte
- Seuraavan kerran kun on jouluihin noutopöytä normaaliin hintaan 14,90 on liikaa!!
- Leipäpöytä
- Tuoretta leipää
- Kevyt maito
- Piimää toivotaan!
- Vaihtoehto kahville
- Kahvi Juhlamokaksi. Kun saisin valita minne menen kahville, se ei olisi ABC kahvin maun vuoksi
- Lisää salaatteja
- Salaattipuoli voisi olla parempi
- Salaatti pöydästä hygieenisempi ja raikkaampi
- Salaattipöytään aina proteiinia kala/liha/juusto
- Salaatteihin irtosipulia

- Salaattipöytä olisi helppo kehittämiskohde-> monipuolisemmaksi, houkuttelevammaksi -> nyt lähinnä pitserioiden raastepöydästä seuraava askel
- Kotiruokaa teollisen sijaan
- Vähemmän teollinen sapsuska
- Ei kovia rasvoja, vaan kasvisrasvoja. Ei paljoa sokeria.
- Lisää vaihtelua ruokiin joka paikassa samat kyllästyy!
- Pois liialliset makkara-ateriat
- Ruokailu kerroilla on ollut listalla liian usein grillimakkara/makkarakastike vaihtoehto!
- Jälkiruoka
- Kiisseliä jälkiruuaksi
- Jälkiruokaa voisi olla enemmän
- Marjaisia ja hedelmäisiä jälkiruokia
- Ruuan maku
- Ei ruokien kierrätystä varsinkaan salaateissa
- Mausteita lisää (no lounas-ok)
- Tasokkaampaa lounasta. einesspöperö ei maistu.
- siistimmät lounastilat
- Keittoihin myös keräilykortti (leimat)
- Hiilihydraatit+natriumit näkyvillä!
- Noutopöytä tulisi olla klo 16.00 saakka, että ehtisi klo 15.00 jälkeen syömään!
- Lounas voisi olla monipuolisempi