



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Lentohenkilökunnan ruokailu ja työhyvinvointi

Kärkkäinen, Tarja

2014 Kerava



Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

Lentohenkilökunnan ruokailu ja työhyvinvointi

Tarja Kärkkäinen
Matkailu
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2014

Tarja Kärkkäinen

Lentohenkilökunnan ruokailu ja työhyvinvointi

Vuosi

2014

Sivumäärä

33

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää lentohenkilökunnan ruokailua ja ruokailuun liittyvää työhyvinvointia. Kyseessä olevat lentoyhtiöt ovat Finnair Oyj ja Blue1. Työssä selvitettiin nykyisiä ruokasuosituksia, työympäristöä ja lentohenkilökunnan työaikaista ruokailua ja siihen käytettäviä tiloja ja aikaa. Lentoliikenne on tärkeä osa matkailua, ja sen vuoksi lentohenkilökunnan kokonaisvaltainen hyvinvointi on tärkeää asiakaspalvelun onnistumisessa ja asiakasturvallisuuden kannalta. Tutkimuksella ei ole toimeksiantajaa.

Teoriaosuudessa keskitytään pohjoismaisiin ruokasuosituksiin, erikoisruokavalioihin sekä lentohenkilökunnan työympäristön erityispiirteisiin. Lisäksi käsitellään Finnair Oyj:n ja LSG Cateringin, ruokailun palveluntuottajan, yrityskuvauksia. Selvityksen luonteen huomioon ottaen tutkimuksessa keskitytään Suomen lentoemäntä - ja stuertti yhdistyksen toimenkuvan ja merkityksen esittämiseen.

Tämä selvitys on toteutettu laadullisena tutkimuksena. Aineisto on koottu pääasiallisesti alan asiantuntijoiden teemahaastattelujen ja tutkijan piilohavainnoinnin avulla. Haastateltavat henkilöt työskentelevät sekä lentokoneen henkilökuntana että lentokenttäympäristössä, joten heillä on ajantasaista ja realistista tietoa tutkimusaiheesta. Haastateltavien luottamustoimet tekevät heistä myös työhyvinvoinnin asiantuntijoita. Opinnäytetyön tekijä työskentelee välillisesti lentokonehenkilökunnan kanssa lentokentällä, ja käyttää siten omaa asiantuntemustaan ja kokemustietoaan selvityksen toteuttamisessa.

Selvityksen tulokset tuovat esille matkustamohenkilökunnan vaativia työolosuhteita ja ruokailutilaan ja -aikaan liittyviä erityispiirteitä. Lisäksi tulokset valottavat ruuan tuottajan haasteita ravinnon laadusta ja ravintopitoisuudesta lentokoneruokailussa. Teemahaastatteluiden perusteella voidaan todeta, että lentohenkilökunnan työ on järjestelmällistä, kiireistä ja häiriöille herkkää asiakaspalvelutyötä. Lisäksi kiire vaikuttaa siten, että henkilökunta ei aina ehdi syödä kunnolla ja saada riittävää työhyvinvointia ruokailusta. Nesteen nauttiminen ja nestetasapainon ylläpitäminen on tärkeää tässä työympäristössä. Voidaan todeta, että olosuhteet huomioiden ruuan laadun ja vaihtelevuuden merkitys on erittäin tärkeä työhyvinvoinnin tekijä. Lentokoneruokailun suunnitteluun käytetään paljon aikaa ja asiantuntemusta, mutta tuloksien mukaan kaikki suunnitelmat eivät toteudu lentokoneruokailussa. Lentohenkilökunnan kulttuurierot eivät vaikuta tämän selvityksen mukaan ruokailun toteuttamiseen. Tekijän tausta ruoka-alan ammattilaisena voi vaikuttaa tutkimuksen sisältöön, sillä alan tuntemus ja tietämys on laaja. Selvitys on itsessään uniikki liittyen työntekijäpuolen ruokailuun lentokenttäympäristössä, joten vertailukohteita on vaikea saada muualta. Jatkotutkimusaiheena esitetään lentohenkilökunnan ruokailutytyväisyyden seuraamista ja mittaamista, ja sen perusteella ruokailun ja ravitsemuksen kehittämistä. Tutkimuksen toistettavuus riippuu haastateltavista, tosin tutkimuksessa pyritään neutraaliin analysointiin ruuan laadusta, ja lentohenkilökunnan työnkuvasta johtuen tutkimustuloksen toisto olisi mahdollista.

Asiasanat: lentohenkilökunta, ruokailu, työhyvinvointi, erityispiirteet

Tarja Kärkkäinen

Cabin Crew Catering and Work Wellbeing

Year	2014	Pages	33
------	------	-------	----

The aim of this thesis was to find out the current level of how an aircraft's cabin crew's catering is planned and conducted and how that is influencing to their work wellbeing. The primary goals were to analyze the current food and nutrition recommendations, work environment's special features and flight attendants' eating spaces and the time available to eat on the aircraft during the flight. Aviation and air service is an important and a visible part of tourism, and therefor cabin crew's overall wellbeing is a vital part the fluent customer service and safety issues during the flight. This thesis has no commissioner.

Theory part of the study explains the Nordic countries' food recommendations, special diets and food restrictions and the importance of the cabin crew's physical and psychological wellbeing in addition to the nutrition. Also an aircraft as a working place is explained in detail. The case companies Finnair Ltd. and LSG Catering Services Corporate are presented. The Finnish Association of Flight Attendants and Steward Union plays an important role in the theory part and in the data collection.

The study was conducted with qualitative methods. The author works at the airport and on aircrafts and was able to collect the data by observing the aircrafts as working environments and the cabin crew members. However, the main primary data was collected by conducting theme interviews with aviation professionals. The interviewees work at the airport and in different positions of trust. Hence, they have a good and broad expertise also on work wellbeing.

The results of the study showed that there have been efforts of making cabin crew's catering to meet the nutrition standards and reasonable physical conditions on the aircraft. LSG has challenges to deliver quality food to the aircrafts and cabin crew's cultural backgrounds and special diets are not fully taken in to the consideration. An aircraft is a very special working environment due to the narrow aisles and with the lack of social or private spaces for eating at ease. Also the weather conditions during the flight make it unpredictable. Sufficient nutrition including drinking water and a good variety of dishes on the menu are the main elements of catering. The wholesome wellbeing is highly important in a demanding work, where the safety instructions are strict. The author is a professional in nutrition and cooking, which may have influence on the data analysis.

The author could not find previous research on the topic in question. Therefor, it can be said the study is unique and a pilot of its kind. A suggestion for further research is to conduct a study on cabin crew's satisfaction on food and catering on the aircraft and develop it based on the results.

Keywords: Cabin Crew, Catering, Work Wellbeing, Special Features

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön tausta	7
3	Lentokone työympäristönä	8
3.1	Suomen Lentoemäntä- ja Stuerttiyhdistys SLSY	8
3.2	Finnair Oyj.....	9
3.3	LSG Sky Chefs Catering palvelun tarjoaja	10
4	Lentokoneruokailun erityispiirteet.....	10
4.1	Erikoisruokavaliot	12
4.2	Monikulttuurinen työyhteisö	13
5	Työhyvinvoinnin eri ulottuvuudet	14
5.1	Lentokonehenkilökunnan työhyvinvointi	14
5.1.1	Fyysinen hyvinvointi	15
5.1.2	Psyykinen työhyvinvointi	15
6	Henkilökunnan ruokailusta	16
6.1	Ravinnon merkitys työhyvinvoinnissa	16
6.2	Suunnittelu	17
6.3	Ruoka ja välipalat.....	17
6.4	Raportointi	18
7	Tutkimussuunnitelma ja tutkimuksen toteuttaminen	18
7.1	Tutkimussuunnitelman osat	19
7.2	Laadullinen tutkimus	20
7.2.1	Teemahaastattelu.....	21
7.2.2	Hyödyt ja riskit	21
7.3	Havainnointi.....	22
7.4	Tutkimuksen reliaabelius ja validius.....	22
8	Tulokset.....	23
8.1	Ruokailun toteuttaminen	24
8.2	Työhyvinvointi	25
8.3	Ruokailun piilohavainnointi ja laatu	25
9	Yhteenveto	27
10	Tutkimusprosessin arviointi	28
	Liitteet.....	32

1 Johdanto

Lentoliikenne on nykypäivänä todella mediaseksikäs ala, jonka vaihteluita Suomessa seurataan tiiviisti. Lentomarkkinoilla vuosikymmeniä vaikuttanut arvostettu yhtiö Finnair tuottaa paljon lentoliikennepalveluja. Vuosien mittaan yhtiön medianäkyvyys on ollut suurta, niin positiivisessa kuin negatiivisessa muodossa. Lentoliikennettä tukevia palveluita tuottava LSG Sky Chefs Catering Oy on rantautunut Suomeen 2012, ja nyt esillä on ollut paljon Suomen yksikön kannattavuus ja työtaistelut Ilmailualan Unionin ja LSG:n johdon välillä. Näkyvin keskustelu mediassa on käyty johdon halusta vaihtaa henkilökunnan työehtosopimuksen yhtiölle edullisemman työehtosopimuslain piiriin.

Finnair työnantajana ei ole menettänyt hohtoaan vuosien varrella ja halukkaita muun muassa lentohenkilökunnan työhön on paljon. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää matkustamohenkilökunnan ruokailua ja siihen läheisesti liittyvää työsuojelua. Olen vuosia seurannut lentokentällä samassa työympäristössä lentohenkilökunnan maassa tapahtuvaa taukoilua ja ruokailua. Säännöllinen ruokailu on minulle itselleni tärkeää, ja tunnollisesti yritän noudattaa muun muassa oikeanlaista ruokarytmiä ja terveellisiä ruokatottumuksia. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää lentohenkilökunnan ruokailun perusteita, ja ottaa selville kuinka paljon työtä on tehty suunnittelu - ja tuotantovaiheissa. Miten se ruoka on päätynyt lentohenkilökunnan eteen työpäivän aikana ja onko se oikeasti sitä mitä työssä tarvitaan jaksamiseen. Tahdon myös tällä tutkimuksella avata keskustelua ja tuoda lentoliikenteen alan erityispiirteitä yleiseen tietouteen. Opinnäytetyön idea saatiin yhdistämällä ravintola - ja matkailuala keskenään. Ja hyvän pohjan aiheelle antoi työvuodet lentokenttäympäristössä.

Teoriaosuudessa käsittelen laadullisen ja määrällisen tutkimuksen eroja, ja jossa keskitytään enemmän kvalitatiiviseen tutkimukseen ja teemahaastatteluun. Teoriaosuus käsittelee haastattelutilanteiden tutkimista, jaksottelua ja tulosten purkamista. Valitsin äänityksen tallentamistapana teemahaastatteluissa saadakseni täysin irti jälkeenpäin kaikki haastattelun aspektit. Haastattelut tehtiin Hakaniemessä Suomen lentoemäntä- ja stuerttilyhdistyksen SLSY:n tiloissa, sekä toinen haastattelu suoritettiin Ilmailumuseon kahvilassa.

Laadullisen teemahaastattelun tutkimuskysymykset ovat selkeitä ja avaavat hyvin alan haasteita - ja toiveita ruokailun suhteen. Käytin haastattelua tutkimuksen pohjana, pohjustin myös kirjatiedoilla, lehtileikkeillä sekä internetpohjaisilla hakukoneilla saadakseni lisätietoa aiheesta. Havainnointi on myös oleellinen tiedonkeruumenetelmä, jota käytän tutkimuksessa. Tutkimus alkoi perehtymällä metodeihin ja haastatteluvinkkeihin. Perehtyäkseni aihealueeseen syvällisemmin etsin tietoa työehtosopimuksista, luin ruokasuosituksia ja löysin viitteitä työsuojelullisiin aiheisiin. Opinnäytetyön laajuus on 15 opintoviikkoa, joten tutkimusaiheen rajaaminen alusta asti oli tärkeää.

2 Opinnäytetyön tausta

Opinnäytetyön ideointi aloitettiin yhdessä Leena Kuosmasen kanssa elokuussa 2014. Tarkoituksena oli yhdistää ravintola-alan perustutkintoni matkailun koulutusohjelman restonomituttinnon kanssa. Siihen lisättyä vielä monivuotinen ura lentokenttäympäristössä lentokonesiivouksessa rajasi ideointia mukavasti. Olen toiminut vuodesta 2001 lentokonesiivouksen parissa ja sieltä työympäristön huomiona tuli lentohenkilökunnan ruokailu. Lentokoneessa tapahtuvasta ruokailusta ei ole tehty paljon tutkimuksia, ja tehdyt tutkimukset ovat pohjautuneet matkailijan näkökulmaan. Tämä herätti kysymyksen lentohenkilökunnan ruokailusta ja ruokajoista. Tutkimuksella ei ole toimeksiantajaa. Lähdin rohkeasti etsimään tietoa ja henkilöitä joiden osaamista voisin käyttää tässä tutkimuksessa. Haastattelin Helsinki-Vantaan lentokentällä LSG:llä työskentelevää pääluottamusmies Reijo Hiltusta, sekä SLSY:n puheenjohtajana ja Finnairilla lentoemäntänä toimivaa Thelma Åkersia. Käytän myös omaa vuosien varrella tehtyä havainnointia tutkimuksen apuna.

Tutkimuksen tarkoituksena on ottaa selvää lentohenkilökunnan työajan puitteissa tapahtuvasta ruokailusta, jonka työnantaja tarjoilee työpäivän aikana matkustamohenkilökunnalle. Mietin mikä olisi paras tutkimussuunta opinnäytetyössäni? Aiheen huomioon ottaen, teemahaastattelun asiantuntijoita, joilta voin saada syvempää tietoa aiheesta. Ja haastatteluiden myötä tutkimuksesta tuli laadullinen tutkimus. Asiasanat ovat lentohenkilökunta, työhyvinvointi, ruokailu ja työympäristön erityispiirteet. Tutkimuskysymyksessä lähdin miettimään mitä lentohenkilökunta syö? Onko jotain määräytyksiä heiltä TES:n puolesta? Mitkä ovat heidän ruokailun perusteet ja miten työhyvinvointi liittyy ruokailuun? Ja kaiken tämän tahdoin selvittää tehdessäni omia havaintoja pikaisista henkilökunnan ruokailuista välilaskujen aikana. Työ on laadullinen tutkimus perustuen teemahaastatteluista saatuihin tietoihin. Tutkija käyttää omaa havainnointiaan matkustamohenkilökunnan ruokailusta apuna tutkimuksen teossa.

Tutkimuksen tarkoituksena ja ideana oli tehdä neutraali tutkimus koskien lentohenkilökunnan ruokailua. Haastateltavia lähestyin sähköpostitse ja puhelimitse, ja tutkimuksen luonteen huomioon ottaen sain mainioita haastatteluja asiantunteilta henkilöiltä. Molemmat haastateltavat ovat avainasemassa omissa yrityksissään ollakseen asiantuntijoita tutkimukselleni. Tutkimuksella ei ole toimeksiantajaa, koska työnluonteen huomioon ottaen harva oli edes ajatellut aihetta aiemmin tarkemmin. Lentoliikenteestä tietämättömälle tutkimuksen teko olisi ollut haastavampaa aihealueen rajauksen takia. Lentohenkilökunnan ammattiryhmä on varmaankin ainut joka asiaa on aiemmin miettinyt.

3 Lentokone työympäristönä

Useimmat meistä ovat matkustaneet lentokoneilla, ja nykyään sitä pidetään itsestäänselvytenä. Kyseessä on edullinen, nopea ja helppo tapa matkustaa. Lentokoneen erityispiirteet tulee ottaa huomioon työympäristöä ajatellessa. Ahtaat paikat, huonot työasennot, kiire ja palveluympäristö vaikuttavat matkustushenkilökunnan työhyvinvointiin. Kilpailutilanteiden kiristyessä matkailualalla, ja varsinkin lentoliikenteessä työpaikkojen pysyminen, ja uuden työpaikan saanti on epävarmaa. Muun muassa lentoyhtiö Blue1 yhteistoimintaneuvotteluissa vähennetään noin 160 työntekijää ja Yhdeksästä lentokoneesta jäljelle jää viisi. (YLE 2014.)

Määritelmän mukaan lentokone on kiinteäsiipinen kulkuväline, joka liikkuu propellien tai suihkumoottorien avulla. Lentokonedynamiikka ja koneiden koot ovat muuttuneet vuosien varrella. Lentokoneiden suunnittelu pohjautuu nykyään matkailun tarpeisiin. Lentoliikenne on muuttunutkin matkailun peruspilariksi. Lähtö ja laskeutuminen tapahtuvat kaupalliselle liikennelentoasemalle. Lentoasemalla suoritetaan tiettyjä toimintoja kuten esimerkiksi lähtöselvitys, turvatarkastus, maasta lähtöselvitys ja maahantulosevitys, tullaus ja terveystarkastukset. (Martinez 2008, 29.)

Lentokoneen koko liittyy olennaisesti lentohenkilökunnan työympäristöön ja käytössä oleviin tiloihin. Kapearunkoisella lentokoneella tarkoitetaan yksikäytävää lentoalusta, jonka maksimi matkustajamäärä on 250. Laajarunkoisella lentokoneella tarkoitetaan kaksi tai useampaa käytävää lentoalusta, jonka matkustajamäärä on 200-600 matkustajaa. Kapearunkoisella lentokoneella tehdään yleisesti ottaen lyhyempiä matkoja kuin laajarunkoisilla lentokoneilla. Lyhyemmällä lennoilla lentohenkilökunnan työpaikka, eli lentokone, voi vaihtua tiuhaan tahtiin työpäivän aikana. Pidemmällä mannerten välisillä lennoilla on lentohenkilökuntaa huomioitu muun muassa sänkytiloilla. Laajarunkoisilla lentokoneilla myös matkustajamäärät ovat suurempia sekä työajat kokonaisuudessaan pitempiä. (Martinez 2008, 391,597.)

Lentohenkilökunnan asiakaspalvelutyö edellyttää hyvää palveluhenkisyttä, joustavuutta ja hyvää fyysistä kuntoa. Työ itsessään on vaativaa asiakaspalvelua. Työhön kuuluu huolehtia niin matkustajien mukavuudesta kuin heidän turvallisuudestaan. Lentokoneet ja asiakkaat vaihtuvat alituisen. On myös totuttava henkilökunnan vaihtuvuuteen, eri lennoilla voi olla kokonaan eri työmiehistys. Tilat ovat ahtaat koneessa ja työ on seisomatyötä. Työajat ovat epäsäännölliset ja vapaapäivät painottuvat arkipäiviin. (Työ - ja Elinkeinopalvelut 2014.)

3.1 Suomen Lentoemäntä- ja Stuerttiyhdistys SLSY

Suomen lentoemäntä- ja Stuerttiyhdistys (SLSY) on matkustamohenkilökunnan etujärjestö. Yhdistys on perustettu vuonna 1953 nimellä Suomen Lentoemäntäyhdistys. SLSY on omalla

sarallaan ensimmäinen matkustamohenkilökuntaa edustava ammattiyhdistys. Vuosien varrella yhdistys on neuvotellut muun muassa yöpymisrahoista, matkakorvauksista, vuorolistoista ja yksittäisten jäsenten ongelmista. (SLSY 2014.)

Finnairin suunnitelmat ulkoistaa lentohenkilökunta ja tehdä henkilöstökustannussäästöjä on työllistänyt SLSY:n vuoden 2014 aikana. Valtiovarainministeri Antti Rinne näki ongelmallisena korvata suomalaisia palveluja halvemmalla ulkomaisella työvoimalla. Suomen ammattiliittojen keskusjärjestön varapuheenjohtaja Matti Huutola vaati hallitusta valvomaan tiukemmin valtion omistamaa Finnairia. Hänen mielestään työntekijöiden kohtelu näyttää epäonnistumisen valtion omistajanohjauksessa Finnairin kohdalla. (Yle 2014a.)

Säästöneuvottelut Finnairin ja SLSY:n osapuolien kanssa aloitetaan uudestaan ja takarajaksi on asetettu 3. lokakuuta 2014. Säästösopimukseen päästiin 6.10.2014 ja suunnitelmana on tähdätä vuosittain 18 miljoonan euron säästöihin. Solmitun säästösopimuksen myötä Finnair keskeyttää ulkoistamissuunnitelmansa matkustamopalveluiden osalta. Syyskuun 1. päivänä julkistetut Singaporen ja Hongkongin reittien matkustamopalveluiden ulkoistukset toteutuvat suunnitelmien mukaisesti. Säästösopimuksen syntyminen on merkittävä askel palauttamaan Finnairin kannattavuutta ja luomaan kestävästä kehitystä suomalaisilla työmarkkinoilla. (Finnair 2014a.)

3.2 Finnair Oyj

Finnair on perustettu 1.11.1923 Aero O/Y:nä. Ensimmäiset reitit Suomesta olivat Tallinnaan ja Tukholmaan. Ensimmäisenä vuonna Aero kuljetti 269 matkustajaa. Reittilentojen ohella Aero pyrki herättämään suomalaisten ilmailuhenkisyyttä. Vuonna 1929 Aero liittyi IATA:an eli International Air transport Associationin jäseneksi. Toinen maailman sota lykkäsi kansainvälistymistä. Sotien ajaksi siviililentotoiminta siirrettiin sotilasviranomaisten alaisuuteen. Sotien jälkeen Aeron osake-enemmistö siirtyi Suomen valtiolle. DC-3 koneet tulivat vuoden 1947 aikana ja laivasto yhdenmukaistui. Aero alkoi käyttää koneistaan nimitystä Finnish Air Lines ja aluksi koneet lensivät Helsingistä Kemiin ja Kuopioon. Pikkuhiljaa vuosien saatossa toiminta vilkastui ja muun muassa Aero oli ensimmäisiä länsimaita jotka lensivät Moskovaan. Vuonna 1953 Yhtiö muutti nimensä Finnairiksi. Vuoden 1960 tienoilla Finnair oli siirtymässä ensimmäisenä pienyrityksenä suihkumoottorikauteen hankkimalla kolme Caravelle merkkistä lentokonetta. Harppaus Atlantin yli alkoi vuonna 1966 kahdella Douglas DC-8-62F lentoalustilauksella. Tuon konetyypin neljä suihkumoottoria mahdollisti pitempien lentoreittien synnyn. Vuonna 1970 siirryttiin tietokoneaikakauteen, kun Helsingin lentoasemalla otettiin käyttöön Finnload-lähtöselvitysjärjestelmä. Seuraavina vuosikymmeninä laivasto uudistui jatkuvasti ja reittilentojen lisäksi alettiin tehdä tilauslentoja. Finnair oli ensimmäinen länsimaalainen lentoyhtiö joka lensi Kiinaan. (Finnair 2014c.)

Sanotaan, että Finnair on maailman turvallisimpia ja pisimpään toimineita lentoyhtiöitä. Yhtiön pääpainoina lentämisessä ovat Suomesta Aasiaan ja Eurooppaan. Kasvustrategiana mainittakoon Aasian kasvavat markkinat, nopeat lentoyhteydet ja kilpailukyky. Missiona on tarjota sujuvia ja parhaita lentoyhteyksiä Helsingistä ja sen kautta maailmalle. Samalla kuitenkin he yrittävät tarjota sijoitetuille pääomalle houkutteleva tuotto ja luoda näin arvoa osakkeenomistajille. Finnair-konsernilla työskenteli kesäkuun 2014 lopussa noin 5200 henkilöä. Tytäryhtiöt toimivat lentoliikennettä tukevilla tai siihen läheisesti liittyvillä toimialoilla. Suomen valtio omistaa 55,8 prosenttia osakkeista. Muut osakkeet jakautuvat julkisyhteisöjen, rahoitus- ja vakuutuslaitosten, yksityisten ja kotitalouksien kesken. (Finnair 2014b.)

3.3 LSG Sky Chefs Catering palvelun tarjoaja

LSG Sky Chefs emoyhtiönä toimii LSG Lufthansa Service Holding AG Saksassa. LSG Sky Chefsin tarkoituksena on tuottaa ruokapalveluja lentoyhtiöille ympäri maailman. Yhteensä yhtiöön kuuluu 156 tuottajaa 208 asiakaspalvelukeskuksessa 54 maassa. Vuonna 2013 LSG Sky Chefs tuotti noin 532 miljoonaa lentokoneruokaa yli 300 lentoyhtiölle maailmanlaajuisesti. Lentokoneruokailun lisäksi yhtiö suunnittelee logistisesti lentojen ruokatarjoilussa tarvittavaa kalustoa parantaakseen palvelua liittyen lentokoneruokailuun. Yhtiö on myös laajentanut toimintaansa junaliikenteen, koulujen ja terveyspalveluiden ruokailuun. (LSG Sky Chefs Finland OY 2014.)

LSG Catering Suomi tuottaa henkilöstöruokia muun muassa Finnairille, Blue1 eli Skandinavian Airlinesille, Japan Airlinesille, Lufthansalle, British Airwaysille, Tap Portugalille ja KLM:lle. Kulttuuri ja jokaisen maan omat ruokailutottumukset vaikuttavat matkustamohenkilökunnan syömiseen olennaisesti. Myös kustannuskysymykset ja pääpainot viihtyvyydessä ovat erilaisia ajatellaessa ulkomaalaisten lentoyhtiöiden työntekijöiden ruokailua. (Hiltunen 2014.)

4 Lentokoneruokailun erityispiirteet

Keskityn tutkimuksessani pääsääntöisesti matkustamohenkilökunnan ruokailuun. Haastatte- luissa tuli myös pieniä tiedonjyväsiiä lentäjien ruokailusta, jotka olen laittanut ylös vertailun vuoksi. Tutkijan oma ravintola-alan koulutus on oiva perusta tutkimuksessa käytettävälle ruo- katietoudelle. Kolmen vuoden ravintolakokin koulutus antoi perusedellytykset kertoa ruoka- kulttuurista, erikoisruokavalioista ja yleisimmistä ruoka-aineallergioista. Tutkimusta tehdessä perehdyin uusimpiin ravintosuosituksiin ja trendeihin löytääkseni ajantasaisimman tiedon tut- kimukseen.

Lentohenkilökunnan ruokailu perustuu työpäivän jaksottumiseen. Yli viiden tunnin työpäivään kuuluu lämmin ateria. Työpäivän ylittäessä kymmenen tuntia, kuuluu työvuoroon kaksi lämmintä ateriaa. Ruuan tilaaminen perustuu jokaisen työntekijän henkilökohtaiseen kuukauden työvuorolistaan. Vaihtoehtoina ovat liha, kala, kasvis ja kylmä ruoka. Työpäiviin valitaan jokin edellä mainituista, tai valita voi myös vaihtoehdon syö aina. Tällöin ruoka tulee noudattaen rotaatiota, tosin kasvisruoka tulee aina tilata erikseen. Ateriaan kuuluu lämmin ruoka, salaatti, täytetty leipä joka tulee leipäkaukalosta, sekä jokin hedelmä. Lentokoneelle toimitettu pullovesi on erityisen hyvälaatuista, ja suosituksien mukaan sitä tulisi nauttia ainakin puolitoista litraa per päivä. Eriksien mainittakoon, että pilotilla ja perämiehellä on oltava täysin eri ruuat ruokamyrkytysvaaran takia. Tämä on turvallisuustekijä lennoilla. Lentäjien katsotaan muutenkin olevan tärkeitä työntekijöitä, joilla on enemmän valinnan varaa ruokailun suhteen. (Åkers 2014.)

Finnair Groupin ja PALTAN välisessä lentäjien työehtosopimuksessa lämmin ruokailu järjestetään yli viiden tunnin kestävässä työpäivässä. Kuitenkin lennolla on oltava pulloitettua vettä, kahvia, teetä tai virvoitusjuomia lentäjien nautittavaksi ohjaamossa. Muiden aterioiden määrästä sovitaan yhdistyksen kanssa erikseen. (Palvelualojen työnantajat 2014.)

Lyhyttä lentoreittiä tehdessä matkustamohenkilökunta syö välilaskun aikana. Silloin tosin koneella ovat samaan aikaan siivous, catering sekä mekaanikot, jotka tekevät välitarkistusta koneella. Eli koneella on paljon muuta henkilökuntaa tehden omaa työtänsä, jolloin ruokailu tapahtuu. Aika on kanssa olennainen osa välilaskua, ja ruokailun on tapahduttava tietyn aikarajan piirissä.

Kaukolennoilla ja tilausliikenteessä toteutuu niin sanotusti oikea ruokatauko ja syömisen rauha. Siinä vaiheessa kun matkustajat on ruokittu ja on tehty välisiivous, saa henkilökunta hengähtää hetkeksi. Jollain lentoyhtiöllä oikein kuulutetaan milloin henkilökunta on tauolla, tätä käytäntöä Finnairilla ei kuitenkaan käytetä. Ja jos matkustajat kaipaavat jotain tauon aikana, yksi hyppää ylös ja palvelee asiakkaita. Muuten istutaan rauhassa jumpseatien ja laatikoiden päällä keittiössä verhojen takana. Mutta muuten ei oikeata taukoa oikeastaan koskaan ole. Jumpseat on ammattisanastoa, ja pääasiallisesti sillä tarkoitetaan alaslaskettavaa tuolia jossa on turvavyöt. Jumpseatilla lentohenkilökunta itse istuu nousun ja laskun aikana, ja ne on yleensä sijoitettu lentokoneen ovien viereen. Lentohenkilökunnan ruokailua verrataan vertoksellisesti opettajiin ja lastentarhanopettajiin, on niin sanotusti joutuisa ruokailu. Samaan aikaan valvotaan matkustajia ruokailun ohessa. (Åkers 2014.)

Yhteenvetona voidaan todeta, että ruokailu tapahtuu yleisesti ottaen kiireessä, ja välillä ahmien. Tämä on erittäin epäterveellinen tapa ruokailla kaiken kaikkiaan. Keittiötilojen suunnittelu ja vessojen sijoitus keittiöiden läheisyyteen, ja kaiken kaikkiaan tilojen ahtaus aiheut-

tavat epämukavuutta ruokailun aikana. Istumatiilojen puute keittiöissä on johtanut luoviin ratkaisuihin työntekijäpuolelta, jossa metallisia cateringlaatikoita käytetään istuimina.

4.1 Erikoisruokavaliot

Erikoisruokavalio voidaan yksinkertaisesti jakaa kahteen osaan, lääketieteellisiin syihin ja henkilökohtaisiin valintoihin. Kulttuuriset, uskonnolliset ja eettiset valintaperusteet kuuluvat henkilökohtaisiin valintoihin. Kulttuurisiin ja uskonnollisiin ruokailuihin liittyy esimerkiksi tietyn ruoka-aineen välttäminen kokonaan. Tai lihatuotteen on oltava uskonnollisten periaatteiden mukaan teurastettu, eli tässä tapauksessa niin sanotusti kosher. Uskonto itsessään vaikuttaa kulttuurilliseen taustaan. Ruokailuun vaikuttaa myös raaka-aineiden käyttö, ilmasto, tottumukset ja opitut tavat.

Allergia tai sairaus itsessään on pakottava tekijä välttää tiettyjä ruoka-aineita. Keliakia esimerkiksi on vakava suolistosairaus, jossa keho ei kestä viljatuotteita. Erikseen voidaan mainita maitoallergia, jossa maidon proteiini aiheuttaa ihmiselle allergisen reaktion. Tämä eroaa selkeästi laktoosi-intoleranssista, jossa ruuansulatusentsyymi ei onnistu pilkkomaan maidossa olevaa laktoosia.

Kasvisruokavalio on henkilökohtaiseen valintaan perustuva ruokailutapa johon ei kuulu liha, kala tai kana. Kasvisruokavalioon liittyy paljon alayksiköitä joissa vältellään esimerkiksi kaikkia eläinkunnantuotteita. Tähän listaisin myös elävää ravintoa syövät henkilöt. Elävällä ravinnolla tarkoitetaan mahdollisimman vähän jalostettua ruokaa, pääasiassa hedelmiä ja vihanneksia.

Suomalainen ruokakulttuuri on meille itsestään selvyyttä. Karu ilmasto ja vaihtuvat vuodenaajat ovat aina luoneet haasteita. Maanviljely, metsästys, kalastus ja keräily ovat olleet aina osa suomalaista ruokakulttuuria. Alueellisia eroja perinteissä on säilynyt muun muassa kansallisten ruokien teossa. Periaate on kuitenkin suomalaisessa kulttuurissa ollut selviytyä talven yli, ja ilmasto itsessään on luonut tiettyjen ruoka-aineiden viljelyn olevan pakollista valintaa. Peruna, viljatuotteet ja juurekset ovat olleet kestäviä tuotteita joiden yksinkertaisuus on pitänyt pintansa suomalaisessa ruokakulttuurissa. Marjat, sienet ja riista ovat tuoneet vaihtelua vuodenaikojen mukaan. Vasta viime vuosisadalla maanviljelyn ohella on alettu tuottaa liha- ja kanatuotteita. Globalisaation myötä olemme päässeet tutustumaan muiden maiden ruokakulttuuriin, ja kuljetuksien helpottumisen myötä valinnan mahdollisuuksia on rajattomasti mitä tulee ruoka-aineiden saantiin läpi vuoden.

Erityisruokavaliot huomioidaan todella hyvin LSG:n puolesta. Laktoosittomia ja gluteenittomia ruokia saa oikein hyvin ja kasvisruokaa voi tilata kuka vaan. Piloteilla on enemmän valinnan

varaa tässäkin asiassa. Työkuntoisena pysyminen on todella tärkeää. Energiansaanti ja vitamiinit ruuassa on todella vähäisiä. Ei taida täyttää mitään suosituksia. Haasteena onkin säilyttää ravinnerikkaus ruuissa jotka pitää lämmittää jälkikäteen uudestaan. Uudelleen lämmitys tuhoaa ravintopitoisuuksia ja vitamiineja. (Åkers 2014.)

Lentävä henkilökunta voi tilata erikoisruokia joko lääkärinmääräyksellä tai ilman. Riippuen siitä onko lääketieteellinen syy vai kenties omakohtainen valinta olla syömättä esimerkiksi lihaa. LSG:n puolesta yritetään noudattaa erikoisruokavalioita mahdollisimman hyvin, ja korvaavia tuotteita käytetään silloin annoksissa. Erikoisruokavalioita ja lentäjien omia toiveita ruuissa toteutetaan mahdollisimman hyvin. (Hiltunen 2014.)

4.2 Monikulttuurinen työyhteisö

Finnairin suomalainen henkilökunta on erittäin homogeenistä. Joukosta löytyy kuitenkin esimerkiksi hinduja ja juutalaisia uskontunnustajia. Thelma Åkers ei muista tapausta jossa kollega olisi tilannut kosheria tai muuta vastaavaa. Tosin hän uskoo, ettei LSG toimittaisikaan moista. Joten voidaankin olettaa kasvisruuan käyvän eri uskontojen tunnustajien ruokavalioon.

Finnairin ulkomaalaistaustaista lentohenkilökuntaa ei periaatteessa huomioida erilailla ruokannoksissa kuin suomalaista lentohenkilökuntaa. Annokset kootaan suomalaisista raaka-aineista ja ne on koottu perinteiseen suomalaiseen tyyliin. Japan Airlines, Jal, taas tilaa ihan erilaista ruokaa, eli kulttuurieroja lentoyhtiöittäin huomioidaan hyvin LSG:n puolesta. Japanilaiseen lentokoneeseen tilataan parempaa ja muun muassa arvokkaampaa riisiä, ja heidän annoksissa käytetään yleisesti ottaen kasviksia, kalaa tai äyriäisiä. Pakasteruokia ei käytetä ollenkaan. American Airlines on samoilla linjoilla Japan Airlinesin kanssa pakasteruokien käytöstä lentokoneruokailussa. Ruuan tulee olla tuoretta. Myös amerikkalaisten miehistöruuat ovat kaikkein runsaimpia kooltaan ja valinnanvaraa täytyy olla enemmän. Lentäjille esimerkiksi täytyy olla muun muassa hampurilaisia aina välillä tarjolla. Ja ohjaamossa on tarjolla virvokkeita, eli limsoja, makeisia ja muuta pientä naposteltavaa toisin kuin suomalaisessa työympäristössä. Periaatteessa American Airlinesin miehistöllä on business-tason ruokailu, johon on panostettu kunnolla. (Hiltunen 2014.) Kustannuskysymys on siis ollut toisarvoista miehistön ruokailun suunnittelussa, ja he ovatkin tavallaan lentokoneen tärkeimmät ja avainasemassa olevat henkilöt. Amerikkalaisten palvelukulttuuri on kehittyneempää ja kaupallisesti pitempään jalostettua kuin muualla. Palvelun laadun on todettu olevan suoraan verrannollinen työntekijän viihtyvyyteen ja sitä kautta tuo arvoa ja rahaa suoraan työnantajan pussiin.

5 Työhyvinvoinnin eri ulottuvuudet

Ruoka ja oikeanlainen ravinto auttavat jaksamaan työn rasituksissa. Se on ruumiin polttoainetta, ja se vaikuttaa henkisesti mielialaan ja työssä jaksamiseen. Mitä fyysisempi työ, sitä enemmän tulisi syödä oikeanlaista energiaa. Eri ilmanalat ja niiden vaihtelut vaikuttavat ruumiin tarvitsemaan energiaan ja nesteytys olisi hyvä olla kunnossa. Lentohenkilökunnan ilmanpaineen vaihtelut lisäävät nesteen tarvetta, ja suolan määrää tulisi vähentää turvotuksen estämiseksi lentojen aikana.

Oikeaoppisesti terveellinen ruoka auttaa ylläpitämään työkykyä ja oikeaa vireystasoa. Kunnolla pureskeltu ruoka sulaa paremmin ja tuo kylläisen olon nopeammin. Liian tukeva ruoka laskee työtehoa ja aiheuttaa väsymystä. Oikean pituisten ateriavälien pitäminen ehkäisee runsasenergistien välipalojen syöntiä ja napostelua. Työpaikkalounaan on todettu olevan tärkeä hengähdysvetki henkisen jaksamisen kannalta. (Työterveyslaitos 2014.)

5.1 Lentokonehenkilökunnan työhyvinvointi

Työhyvinvointiin vaikuttavat kokonaislaajuisesti fyysinen ja psyykinen hyvinvointi, sekä osaaminen ja sosiaalinen pääoma. Osaamiseen liittyy kouluttautuminen, kokemus ja kyvyt. Sosiaaliseen pääomaan kuuluvat suhteet, verkostot ja luottamusasiat. (Hyppänen 2007, 151.) Työhyvinvoinnin yksi vanhimmista ala-alueista on työsuojelu. Siitä alkoi työsuojelulain rakentaminen pyrkimyksenä estää muun muassa kuolemaan johtaneet tapaturmat, vammautumiset ja fyysisen työn aiheuttamat työperäiset sairaudet. Samalla alettiin kiinnittää huomiota työpäivien, ja työviikkojen pituuksiin, ja vapaa-ajan vaikutusta yksilön palautumiseen, ja täten työnteon tehokkuuteen. (Tarkkonen 2012, 58.)

Matkustamohenkilökunnan työn luonteeseen kuuluu kaukolentoja, joihin kuuluu pitempiaikaisia palautumisjaksoja. Aikaerojen ja kaukolentojen jälkeen kuuluu niin sanotusti palautumisvapaita. Pitkien lentojen jälkeiset vapaat on tarkoitettu työstä toipumiseen. Palautuspäivään kuuluu ajan pysähtyneisyyttä, ajatuskatkoja ja aloitekyvyn puutosta. Aika menee orientoitumiseen takaisin Suomen aikaan. Nukahtamisongelmiin on täytynyt tottua, ja vasta viime aikoina Finnairin työterveyshuolto on suositellut nukahtamislääkkeiden käyttöä varsinkin nuoremalle lentohenkilökunnalle. (Yle 2010.)

Lentohenkilökunnan terveyteen vaikuttavat kemialliset, fysikaaliset ja psykologiset riskitekijät. Näistä mainittakoon kosminen taustasäteily ja tupakansavu. Työympäristöt ovat ahtaat ja työhön kuuluu paljon nostoja sekä selän kiertoliikkeitä ja taivutuksia. Työajan epäsäännöllisyys vaikuttaa biologisiin rytmeihin. Lentoemäntä altistuu myös ilmakehän paineen, ilman happipitoisuuden ja kosteuden vaihteluille. (Työsuojelurahasto 1996.)

Säteilyturvakeskus määrittelee laskennallisesti lentohenkilökunnan altistusta kosmiselle säteilylle. Reittisuihkukoneiden lentokorkeuksilla säteily on jopa 60-200 kertaa enemmän kuin merenpinnan tasoon verrattuna. Lentohenkilökunta on Suomessa kaikkein eniten säteilylle altistuva työntekijäryhmä. (Säteilyturvakeskus 2013.)

Lentoliikenteen värinäarvoja arvioitaessa ja mitattaessa voidaan alle 1 megahertsin taajuuden värinä jättää huomioimatta, samoin kuin nousun ja laskun aikainen värinä. Tällöinkin on otettava huomioon työntekijöiden turvallisuutta ja terveyttä koskevat periaatteet. Työn luonteen huomioon ottaen värinä voi ylittää sallitut raja-arvot satunnaisesti. Lisäksi työntekijöiden terveydentilaa on seurattava tehostetusti. (Työsuojeluhallinto 2009.)

5.1.1 Fyysinen hyvinvointi

Fyysiseen työkuormitukseen vaikuttavat työmenetelmät, asennot, työn fyysinen raskaus ja tarkkaavaisuus. Työvälineet, työympäristö ja työntekijän itsensä ominaispiirteet tuovat työlle omat haasteensa. Työympäristö itsessään, käytetyt välineet luovat osansa työn fyysisestä kuormituksesta. Sopimaton lämpötila, melu ja valaistus vaikuttavat työkuormitukseen oleellisesti. Työntekijän oma koko, toimintakyky, ikä, sukupuoli, taidot ja koulutus tulisi ottaa huomioon työn järjestelyissä. Työnsuunnittelussa tulisi huomioida hyvät työasennot ja esteettömät työliikkeet. (Työturvallisuuskeskus 2014a.)

5.1.2 Psykkinen työhyvinvointi

Yksilötasolla psykkinen hyvinvointi ilmenee haluna tehdä töitä, ja töissä viihtymisenä. Hyvin järjestetty, mitoitettu ja sopivan haastava työ on mielekästä. Työssä jaksamiseen liittyy esimiesten- ja työyhteisön tuki, johtamistavat ja oikea työnopastus. Mahdollisuudet henkilökohtaiseen jatko- ja täydennyskoulutukseen tuovat lisäarvoa työssä jaksamiseen. Päätösvalta ja vastuu omasta työstä on sitä mitä ihmiset tarvitsevat. Työtahtiin, työn määrään ja työskentelytapoihin pitäisi päästä itse vaikuttamaan. Työvälineet ja niiden hyvä kunto, sekä viihtyisä ja turvallinen työympäristö lisäävät jokapäiväistä työnteen sujuvuutta. Tasapainoiseen työkyvyn ylläpitämiseen kuuluu työntekijät omat odotukset, sekä työn asettamien vaatimuksien tasapuolisuus. Ammattitaito lisää työhyvinvointia. Työssä on voitava tuntee itsensä arvostetuksi. Työn kuormittavuutta arvioidessa tulee ottaa huomioon työn kuormitustekijöitä ja työntekijän kuormittumista. Jälkimmäinen on yksilöllistä ja vaihtelevat työntekijän tilanteen mukaan. Työnantajan on arvioitava ja selvitettävä kuormitustekijät, ja pyrittävä poistamaan tai vähentämään haitallista kuormittumista. Vuorovaikutus - ja ihmissuhdetaitoja vaativassa työssä oma persoonallisuus kuormittuu haitallisesti. Stressi syntyy ympäristön asettamien vaatimusten kasvaessa suuremmiksi kuin yksilön selviytymiskeinot. (Työturvallisuuskeskus 2014b.)

6 Henkilökunnan ruokailusta

Työpaikkaruokailulla on selkeästi vaikutusta terveyteen ja hyvinvointiin. Työajan ruokailu vaikuttaa terveellisiin ruokavalintoihin ja parantaa ruokavaliota. Tutkimuksien mukaan työpaikkaruokalassa aterioivat nauttivat tuoreita kasviksia muita enemmän. Työnantajan kiinnostuneisuus työntekijöiden terveydestä ja hyvinvoinnista lisää työntekijöiden terveellisiä elintapoja. Terveellisillä elintavoilla on taas todettu olevan suuri merkitys työstä palautumiseen. Jaana Laitisen mukaan työnantajan välittäminen kannustaa töissä terveelliseen ateriointiin. Ruokailun rytmittäminen tuo työhön virtaa ja auttaa palautumaan työstä. Ruokailuhetkenä on mahdollisuus irrottautua hetkeksi työasioista. Pitkin päivää tapahtuva riittävä ravinnon saanti ehkäisee liiallista vapaa-ajan syömistä ja auttaa painonhallinnassa. Lisäksi työpaikkaruokailu lisää etenkin miesten todennäköisyyttä syödä kalaa. Työpaikkaruokailun ja tarjottavan ruuan terveellisyydestä huolehtiminen siis lisää päivittäistä työhyvinvointia sekä edistää työikäisten terveyttä. Työpaikkaruokailun ateriat toimivat terveellisenä lautasmallina myös kotona, ja sillä on suuri merkitys suomalaisen ruokavalioon. (TTL 2013.)

Aiemmin Finnairilla oli oma Finnair Catering yhtiö mistä ruuat tilattiin. Nykyään LSG toimii samalla periaatteella, ja miehistöruuat toimitetaan sieltä. Muiden lentoyhtiöiden osalta ruuat saattavat tulla ulkoasemilta, tai Vantaan Catering Serviceltä. Aiemmin Finnairin miehistöruokia tuli paljon ulkoasemilta, jolloin voitiin puhua ihan eri maailmasta ruuan laadun suhteen.

6.1 Ravinnon merkitys työhyvinvoinnissa

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan oikeanlainen ravinto ylläpitää terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä. Ruokavaliolla on todettu olevan terveyttä edistävä vaikutus. Terveelliseen ruokavalioon kuuluvat olennaisena kasvikunnan tuotteet, eli kasvikset, marjat, hedelmät, palkokasvit ja täysjyvävilja. Sekä kalat, kasviöljyt ja levitteet, pähkinät, siemenet ja rasvatomat tai vähärasvaiset maitotuotteet ovat osa hyvää ja terveellistä ruokavaliota. Näiden edellä mainittujen ruoka-aineiden on todettu ehkäisevän monia sairauksia, ja ne ovat myös oiva apu painonhallinnassa. Ruokavalion kokonaisuudella katetaan pääsääntöisesti oikeanlaisen ravintoaineiden ja vitamiinien saanti. Keskeisinä ongelmina suomalaisten ruokavaliossa ovat hiilihydraattien ja rasvojen huono laatu, sekä ravintoaineiden puutteellinen saanti. (Ravitsemusneuvottelukunta 2014, 11-13.)

Nesteen tarpeeseen vaikuttavat fyysinen aktiivisuus, ikä ja ympäristön lämpötila. Ohjeistuksena olisi nauttia 1-1,5 litraa nestettä ruuan lisäksi. Parhaana janojuomana mainitaan suomalainen vesijohtovesi. Ruuan kanssa suositellaan juotavaksi vettä, kivennäisvettä, rasvatonta - tai vähärasvaista maitotuotetta. (Ravitsemusneuvottelukunta 2014, 23.)

”Totta kai, onhan sillä iso merkitys. Valinnanvaraa on niin vähän. Työ on fyysisesti kuormittavaa, ja ajoittain myös henkisesti kuormittavaa, päivän kohokohta on kuitenkin se syöminen. Saa istua ja huokaista hetken. Tulee niin hyvä mieli kuitenkin, kun on jokin todella hyvä ruoka kuten kaalikääryleet, sienikastike tai lasagne.” - Thelma Åkers

”Ruokailu on olennainen osa työpäivää. Jos joutuu tekemään nälkäisenä työtä, ei palveluultius ole parhaimmillaan. Siinä herpaantuu tarkkaavaisuus, ja varsinkin lentokoneessa se vaikuttaa turvahavaintojen tekemiseen. Kuuleman mukaan halpalentoyhtiöissä henkilökuntaruokailua ei ole järjestetty, ja siellä on kiukkuisempia lentoemäntiä. Kuitenkin sitä työtä tehdään ruuan ääressä jolloin oma nälkä korostuu entisestään.” - Reijo Hiltunen

6.2 Suunnittelu

Ruokailun ja ruuan suunnittelussa on menty eteenpäin siitä mitä se on ollut. Kokemus on opettanut lämmintä ruokaa koottaessa, kastike pohjalle, lisuke keskimmäiseksi ja kala, tai liha päällimmäiseksi. Näin lentokoneen uunien sotkeutuminen ylikiehumisvaiheessa estetään. Helposti syötävät ruuat kuten lihapullat, pehmeä kana ja yleisesti ottaen valmiiksi leikattu ruoka, on kiva ja helppo syödä siitä pienestä vuoasta. Jotain possun kylkeä tai vastaavaa, on vaikeaa leikata ja siitä johtuen on vaikeaa syödä. Salaattiannos pakataan pieneen pyöreään kuppiin jossa on päällä muovikalvo. Sisällä on kaasua joka pitää salaattia tuoreena.

Catering in lähtökohtana suurin haaste on tehdä ruokia, jotka nautitaan kymmenen kilometrin korkeudessa ja ilmankosteus on lähellä nollaa. Ruokat tehdään catering in tiloissa, ja jäädytetään nopeasti välttääkseen ravintoaineiden katoamisen ruuasta. Lennolla ruuat lämmitetään uudelleen ja niissä tapahtuu kaikenlaisia kemiallisia reaktioita. Ilmanpaineen takia ruokaa pitää maustaa vahvemmin. Tämäkin on asiakaskohtaista ja joillain lennoilla on suolat ja pipurit mukana, että ruokaa voi maustaa itse paremmin. Kysymys onkin, miten saada uudelleen lämmitettävä ruoka pysymään syötävässä muodossa? Suunnittelutyö tehdään asiakkaan kanssa yhteistyössä LSG:n oman suunnittelutiimin kanssa. Asiakas määrittelee mitä miehistöruokiin laitetaan ja mistä annos koostuu. Asiakas myös kertoo mitä raaka-aineita käytetään ja kertoo periaatteessa paljonko aterian saa maksaa. (Hiltunen 2014.)

6.3 Ruoka ja välipalat

Finnairin joka lennolle toimitetaan ylimääräinen tarvikelaatikko. Sieltä löytyy muun muassa hätäensiaputarvikkeita, pikapuuropusseja ja jotain nopeasti nautittavaa ruokaa, erikseen mainittuna esimerkiksi mustikkakeitot, jotain myslipatukoita ja rusinoita. Jopa jollain lentäjillä on rutiininä nousun jälkeen ilmoittaa ohjaamosta, että voisi nauttia nyt sen aamupuuron kiitos.

Hiltunen mainitsi myös nuudelikupit. Kyseessä ei ole niin ikään lämmin ruokailu, vaan jotain mitä voi syödä pahimpaan nälkään. Esille nousee myös perinteisen ruokailun tilalle FreshPack joka on yleisempää esimerkiksi Lufthansan miehistön ruokailussa. Laatikko johon on kerätty proteiiniapatukoita, hedelmiä, myslisiä ja jogurtteja. Tämän vuoden puolella Finnairilläkin tämä on yleistynyt ja syynä on varmaan kustannuskysymys.

6.4 Raportointi

LSG:n reittiraporttijärjestelmä RRJ toimii kommunikointisiltana miehistön ja catering yhtiön kanssa. Sen kautta raportoidaan lentokoneeseen tulleiden ruokien vähyys tai puutteet ja reklamaatiot. Tuotannon johtajalle asti menevät palautteet ja ne käsitellään säännöllisesti. Vies-tintää pyritään kehittämään kokoajan, ja nykyään positiivinenkin palaute löytää tiensä työn-tekijöille ja kokeille. Toki, negatiiviset palautteet on aikaisemmin muistettu kertoa. (Hiltunen 2014.)

Palautteen antaminen perustuu yksilön omaan aktiivisuuteen, kertoo Åkers. Lennon CC:llä, eli se joka vastaa lennosta, on ensisijainen vastuu raportoinnista. Tosin siinäkin on tietty turhautumisen aste, koska vuosien saatossa on tullut tunne, ettei raporteilla ole vaikutusta ruuan laatuun. Sama vuoka ja samanlaisia virheitä ilmestyy vuodesta toiseen ruuassa. Esimerkkinä Thelma muistaa kertoa janssonin kiusauksesta joka on todella hyvä ruoka nauttia lentokoneessa. Annos oli kauniisti koottu ja punajuuret oli aseteltu kauniisti toiseen reunaan, mutta perunat olivat raakoja. Siitä laitettu reklamaatiota eteenpäin. Niin totta kai on turhautunut olo moisesta. Ja tietenkin erityisen hyvästä ruuasta laitetaan myös terveisiä keittiöön.

7 Tutkimussuunnitelma ja tutkimuksen toteuttaminen

Opinnäytetyön ensimmäinen vaihe on miettiä tutkimussuunnitelma. Sen jälkeen kannattaa valita aihe oman kiinnostuksen mukaan ja alkaa hahmotella tutkimuksen tarkoitusta. Miksi juuri tämän aiheinen tutkimus tehdään? Mitkä ovat tutkimusongelmat ja tutkimuksen perustana toimivat asiasanat? Mitä tutkimuksella saavutetaan? Otetaan selvää aiemmista tutkimuksista, teorioista ja tutkijoista. Onko aihetta tutkittu aiemmin, ja ketä tutkimus palvelee? Tutkimus itsessään on käsiteltävä tavoitteellisenä ja laajuus riippuukin käyttötarkoituksesta. Vastausten löytyminen johtaa aina jonkin tutkimusongelman selvittämiseen. Ideaalisesti ajateltuna tavoitteena on löytää vastauksia. Lopputulos voi kuitenkin olla toisenlainen kuin mitä tutkijalla on ollut tavoitteena. Tutkimus on aina osoitettu jollekin, joten suunnitelmassa on otettava huomioon sen esittäminen ja hyödyntäminen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 173-175.)

Tutkimussuunnitelma tehtiin aiheen valinnan jälkeen, jolloin rajaaminen ja pääpainokohdat tutkimukselle asetettiin. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää erään matkailun ammattikunnan ruokailua ja työhyvinvointia. Oleellisena työhyvinvointiin liittyen ruokailu, tilat, aika ja ruuan terveellisyys. Aiheesta ei löytynyt vastaavia tutkimuksia liittyen lentohenkilökuntaan. Aihe kuitenkin puhuttaa ammatissa päivittäin, ja jopa kansainvälisellä tasolla se on merkittävin työn epäseikka työvuorolistojen ja vapaiden ohella. Tutkimuksella pyritään lisäämään tietoa, ja nostaa esille työhyvinvointia ja työaikaista ruokailua. Tutkimuksen perustana toimivat asiasanat ovat lentohenkilökunta, ruokailu, työhyvinvointi ja erityispiirteet. Ideaalisesti ajateltuna työn tavoitteena olisi ollut keksiä toimiva tapa, jolla henkilökunta saisi ruokailurauhan ja ruuan laatuun pyrittäisiin tehdä muutoksia.

7.1 Tutkimussuunnitelman osat

Tutkimussuunnitelmaan tehdään tutkimuksen tarkoituksen lyhyt luonnehdinta ja kytketään tutkimus teoriaan. Tutkitaan aiempia painettuja tutkimuksia ja mietitään mitä uutta tutkimus tuo. Selvitetään löytyykö kirjallisuudesta jotain viitteitä tutkimukseen. Tarkennetaan ongelmakysymykset, oletukset ja ongelmat. Ketä tutkimus koskee ja kuinka montaa henkilöä lähemme tutkimaan saadaksemme valideettia tutkimukseen. Tutkimustiedon keruuseen tehdään hahmotelma ja suunnitelma. Arvioidaan omat voimavarat eikä lähdetä tavoittelemaan liian suurta tutkimusta. Tehdään realistinen aikataulu ja yritetään pysyä siinä. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 56.)

On olemassa kaksi perinteistä tutkimustapaa. Vakiintuneina nimikkeinä ovat kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus. Jokaisella tutkimustavalla on omat tyypilliset piirteensä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään numeraalisesti suureen otokseen, jossa pystytään kontrolloimaan erilaisia muuttujia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään periaatteessa muutamien yksilön perusteellisempaan haastatteluun. Tapaustutkimuksessa kerätään intensiivisesti yksityiskohtaisen asian tai tapauksen tietoa. (Hirsjärvi ym. 2009, 134-135.)

Tutkimus on urauurtava aihe valinnallaan. Aikaisempia tutkimuksia lentohenkilökunnan ruokailusta ei ole tehty. Tutkimus tuo esille työpaikkaruokailun lentokoneessa. Todennetaan lentokoneessa työskentelyn erityispiirteet, ja tuodaan ruokailun tärkeyttä esille. Tutkimuksessa käytettiin teemahaastatteluja. Haluttiin tehdä laadullinen tutkimus haastatteleamalla asiantuntijoita. Heidän haastattelunsa toimivat pohjana tälle tutkimukselle. Omien voimavarojen rajallinen hyväksyntä, tuo helpotuksen tutkimuksen aiheen rajauksesta. Haastatteluiden ajankohdat vaikuttivat aikataulun tekoon ja siinä pysymiseen. Esimerkiksi SLSY:n puheenjohtajan Thelma Åkersin haastattelu aika siirtyi Finnairin ulkoistussuunnitelmien takia. On todettava tutkimuksen pikaisen valmistumisen olleen kiinni muun muassa tästä seikasta.

7.2 Laadullinen tutkimus

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman laajasti pohjautuen oikeaan elämään. Tutkijan omat lähtökohdat muovaavat osaltaan tätä tutkimuksen haaraa. Objektivisuus itsessään muodostuu tutkijan tiedoista ja taidoista, arvo- lähtökohdista. Tutkimuksen pyrkimyksenä onkin tuoda esille uusia tosiasioita erilaisissa muodoissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 160-161.)

Ihmiset ovat tottuneita kysymään ja tulkitsemaan asioita omalla ymmärryksellään. Käytämme numeraalista tietoa jonkin asian laskemiseen. Toisaalta haluamme tietää onko jokin asia hyvä vai huono, ja tähän käytämme laadullista kyselyä pohjana ottaessamme selvää asiasta. Tähän vaikuttavat kysyjän omat arvot, tiedot ja taidot. Toisaalta voimme myös olettaa vastaajan arvolähtökohtien vaikuttavan tutkimukseen. Tottuneesti haluamme kuvata todellista elämää. Tutkimuksen pyrkimyksenä onkin tuoda esille uusia tosiasioita tai näkökohtia jo tunnettuihin tietoihin. Tässä viitataan asioiden moninaisuuksiin pilkkomatta asioita osiin, ja pyrkimykseen löytää monensuuntaisia suhteita. Tutkitaan kohdetta, asiaa, mahdollisimman moninaisesti ja monelta kannalta avoimin mielin. (Hirsjärvi ym. 2009, 160-161.) Laadullisen tutkimuksen tarkoitus perustuu tutkijan intuitioon, järjekyllälykyyn ja tulkintaan. Tutkimus itsessään etsii to- tuutta tutkittavasta ilmiöstä. (Metsämuuronen 2005, 197.)

Tutkimuksen teossa kerätään kokonaisvaltaista tietoa, joka perustuu oikeaan elämään. Haastattelija itsessään on paras tiedon kerääjä kysellen ja havainnoiden tilannetta, on tarpeeksi sopeutuvainen muuttuviin tilanteisiin. Tarkoituksena ei ole vaikuttaa lopputulokseen, vaan pyrkimykseen tarkastella aineistoa mahdollisimman monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti. Tutkimuksessa päästetään esiin haastateltavan omat näkökannat. Haastatteluissa ei käytetä sa- tunnaisotantaa, vaan haastateltu valitaan tarkoituksenmukaisesti. Tutkimussuunnitelma elää tutkimuksen aikana. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.)

Tutkimuksen pyrkimyksenä on tuoda lentohenkilökunnan työoloja esille, ja luoda keskustelua aiheesta. Tutkija itse pyrki tietoisesti kuuntelemaan vain radion lähetyksellä puheenjohtaja Thelma Åkersin haastatteluja ja medianäkyvyyttä. Näin tutkija halusi ehkäistä ennakkoluuloja ja ensivaikutelmaa haastateltavasta. Pyrkimyksenä keskittyä aiheeseen, eikä haastateltavaan. LSG:n päaluottamusmiehen Reijo Hiltusen yhteystiedot tutkija sai Thelma Åkersin haastatte- lun yhteydessä. Haastattelija testasi haastattelukysymykset ravintolakokkikoulussa Variassa työskentelevällä lehtorilla Riitta Peuhalla. Tutkijan mielestä oli tärkeää saada paljon erilaisia näkökohtia oman alansa asiantuntijoilta.

7.2.1 Teemahaastattelu

Haastattelu tutkimusmetodina sopii moniin ja monenlaisiin tutkimustarkoituksiin. Siinä ollaan suorassa yhteydessä tutkittavan kanssa, ja joustavuutensa ansiosta vastauksissa voidaan päästä perimmäisten motiivien taakse. Havainnointi ja ei kielelliset vihjeet antavat lisämerkityksiä ja auttavat ymmärtämään aihetta monelta kannalta. Perustelut haastattelun käyttämisenä tutkimusmuotona vaihtelevat filosofisista konkreettisiin seikkoihin. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 34.)

Haastatteluun tutkija perehtyi lukemalla kirjallista materiaalia. Kuinka haastattelijan tulee olla mahdollisimman neutraali haastattelu tilanteessa, pukeutuen mahdollisimman asiallisesti ja muutenkin huomiota herättämättömästi. Huomiota tutkija kiinnitti neutraaliin meikkiin ja koruja tutkija kanssa ei käyttänyt tilanteissa. Tutkija yritti olla johdattelematta haastateltavaa kuitenkin kysyen lisätietoa muun muassa kulttuureista ja esittäen lisäkysymyksiä vastauksien perusteella saadakseen lisätietoa. Haastateltavat olivat innostuneita aiheesta ja positiivisuudellaan toivat hyvää asiantuntijatietoa tutkimukseen. Tutkija myös perehtyi äänitysmetodeihin ja mietti oikeaa tapaa ja äänityslaitetta haastatteluihin. Tutkija päätyi puhelimen käyttöön haastatteluissa tilaten parhaan äänitysohjelman etukäteen Androidi käyttöliittymään. Tutkija tutki myös äänen kuuluvuutta kotonaan eri huoneissa ja taustamelussa. Äänitysmetodi oli erittäin toimiva.

7.2.2 Hyödyt ja riskit

Haastateltava nähdään subjektina. Hänen annetaan vapaasti tuoda esille omia näkemyksiään ja arvojaan aiheesta. Tutkija pystyy vaikuttamaan haastattelun kulkuun omalla osallistumisellaan, tosin tutkijan on vaikea ennakoida etukäteen vastauksia. Lisäkysymyksillä pyritään selvittämään ja syventämään vastauksia, ja näin pääsemme tutkimaan vaikeampiakin aiheita syvemmin. (Hirsjärvi ym. 2004, 35.)

Tutkija huomasi pian teemahaastattelun edut ja lisätietomahdollisuudet. Henkilökohtainen haastattelutilanne on paras keino saada kaikki haastattelutilanteen vivahteet mukaan tutkimukseen. Tutkija sosiaalisena ihmisenä nautti henkilöhaastattelutilanteista ja sai paljon tietoa asiantuntijoilta.

Haastatteluihin sisältyy myös ongelmia. Haastattelijan taidot ja kokemukset voivat säädellä tilannetta. Persoona itsessään saattaa vaikuttaa haastattelutilanteisiin, negatiivisesti tai positiivisesti. Haastateltavan taipumus antaa suotavia vastauksia ja haastattelijan lepsuus hyväksyä puolinaisia vastauksia. Haastattelututkimuksessa menee aikaa. Haastateltavien löytäminen ja toteutus, ja vastausten purkaminen eivät ole nopeita tehdä, ja vaativatkin aikaa. Ana-

lysointi ja raportointi tuottavat vaikeuksia valmiiden toimintamallien puutteiden takia. (Hirsjärvi ym. 2004, 35.)

Haittana haastattelutilanteessa tutkija ymmärsi etukäteen omat rajoituksensa. Tutkijan tuli miettiä kuinka välttyä liialliselta johdattelulta haastattelutilanteessa. Kuinka oma persoona voi vaikuttaa vastauksiin vääristäen tuloksia? Ja kuinka oma innostus ja mielipiteet näkyvät tilanteessa aiheuttaen vääristyneitä johtopäätöksiä? Myös tilat itsessään voivat tuoda häiriötekijöitä haastattelutilanteisiin. Ilmailumuseon kahvila itsessään oli autio haastattelun aloittaessa. Kuitenkin pian väkeä saapui lounaalle ja aiheutti melua ja häiriötekijöitä. Hakaniemen SLSY:n ja Ilmailualan Unionin tilat olivat oivalliset haastatteluun. Väkeä ei ollut paikalla paljon ja taustahäiriöitä ei ollut. Tutkija pystyi keskittymään haastatteluun.

7.3 Havainnointi

Tiedonkeruun toiseksi tärkein tapa saada tietoa aiheesta on tehdä havainnointia. Toisaalta ainoana tiedonkeruumenetelmänä havainnointi voi olla haasteellista. Haastattelun ja havainnoinnin yhdistäminen tiedonhankintamenetelmänä on erittäin hedelmällistä. Havainnoinnin on todettu olevan suuritöistä ja aikaa vievää. Aina on syytä pohtia miksi valitsee havainnoinnin osana tiedonsaantia. Havainnointi on perusteltu tiedonhaku menetelmä, jos aiheesta ei saada tarpeeksi tietoa muuten. Havainnointi voi tukea haastattelusta saatuja tietoja ja voidaan monipuolistaa tutkittavasta ilmiöstä saatua haluttua tietoa. Periaatteessa asiat pystytään kytkemään paremmin saatuun tietoon. Piilohavainnointia käytetään harvoin sen eettisten ongelmien takia. Milloin havainnoida ihmisiä heidän tietämättään ja ilman lupaa. Tällä tavalla tosin saadaan autenttista tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 81.)

Tiedonkeruumenetelmänä tutkija huomasi havainnoineensa lentohenkilökunnan ruokailua pitkään ajattelemtta asiaa. Tutkimuksen idea lähti tutkijan omista havainnoinneista, ja tutkija tiesi heti pelkän havainnoinnin olevan puutteellinen tapa saada tietoa aiheesta. Tutkija heti päätyi havainnoinnin ja haastattelun yhdistelmään tutkimusta tehdessä. Tutkija mielestään onnistui saamaan hyvin tietoa tutkimukseen yhdistämällä nämä tiedonhankintamenetelmät. Tiedon autenttisuutta tukee tutkijan etukäteen saatu havainnointi tieto lentokenttäympäristöstä. Voisi todeta tutkijan olevan omalla alallaan asiantuntija ja piilohavainnointi olevan sivutuote jota tutkija pystyi käyttämään tutkimuksessa.

7.4 Tutkimuksen reliaabelius ja validius

Reliaabelius tarkoittaa luotettavuutta mittaustulosten toistettavuuteen. Tutkimuksen tulosten kykyä antaa niin sanotusti ei sattumanvaraisia tuloksia. Eli periaatteessa jos tutkimuksen teki si kaksi kertaa samalla lopputulokselle, voisi tutkimusta pitää reliaabelina. Tutkimuksen vali-

dius, eli pätevyydellä, pyritään mittamaan juuri sitä mitä on aiottukin mitata. Esimerkiksi kun kyselylomakkeisiin saadaan vastauksia, voidaanko olettaa että vastaajat ovat käsittäneet kysymykset tutkijan tarkoittamalla tavalla. Jos tutkija käsittelee saatuja tuloksia oman ajattelumallinsa mukaisesti, ei tutkimuksella ole pätevyyttä. Tutkimus tällöin ei ole tosi. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-232.)

Tutkimusaiheen valinta ja asiantuntijoiden haastatteluiden perusteella työn luotettavuutta ja tarkkuutta pitää miettiä kriittisesti. Onko kahden haastattelun perusteella tehty tutkimus validi? Pystytäänkö tutkimus tekemään uudestaan ja saada samoja vastauksia vaikka haastattelutavat muuttuisivat. Työn luonteen huomioon ottaen tutkimus olisi toistettavissa, tosin eri lentoyhtiöiden käytännöt ovat erilaisia ja siten haastateltavat voisivat antaa erilaista materiaalia tutkimukseen. Samoin kuin ruokapalvelutuottajien näkökulma voisi olla erilainen, tosin tutkija uskoo tuottajien haasteiden olevan samankaltaisia ruokapalvelutuotannoissa. Myös ruoka itsessään on subjektiivinen asia, ja tutkimalla terveystoimintaa saadaan tämän hetkinen suosittu tieto. Tietoa päivitetään kokoajan, ja muun muassa ravitsemusneuvottelukunnan pohjoismaiset suositukset päivitetään noin kahdeksan vuoden välein.

8 Tulokset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia lentohenkilökunnan ruokailua ja miettiä miten se vaikuttaa työhyvinvointiin. Ruokailu itsessään on kulttuuri - ja perhesidonnaista, kaikki riippuu siitä kuinka kukin on oppinut käsittelemään omaa ruokailuaan ja ravinnonsaantia. Erittäin tärkeänä pidin alusta alkaen aiheen rajausta, ja vaikka kulttuurinen kohta sivuaa eri lentoyhtiöiden tarjoamassa ruokailussa, pyrin kuitenkin keskittymään suomalaiseen kulttuuriin ja selvityksiin terveellisestä ruuasta ja ruokailusta. Valitettavasti Suomessa mennään enemmän siihen suuntaan, että missä perheet eivät enää syö yhdessä. Tämä näkyy joidenkin alojen työpaikkaruokailussakin. Suomessa on pitkät perinteet kouluruokailussa, ja sitä onkin kehuttu maailmalla. Ja jotenkin se on sääli, että aikuistuesssa jätämme osan hyvästä perinteestä unhoon.

Menetelminä käytettiin teemahaastattelua ja ennakkoon tehtyä haastattelukyselylomaketta. Haastattelin ensimmäistä kertaa, ja perehdyinkin oppaisiin ennen haastattelutilanteita. Ensimmäisessä haastattelussa selkeästi asiantunteva SLSY:n puheenjohtaja Thelma Åkers auttoi noviisia haastattelutilanteessa. Toisessa haastattelussa olin kokeneempi ja se meni sujuvammin. Teemahaastattelun tukena käytin vuosien piilohavainnointia Helsinki-Vantaan lentokentällä työskennellessäni. Ajatus opinnäytetyöstä lähti työpaikalta, ja vaikka toimeksiantajaa ei virallisesti työllä ollut, aihe on ajankohtainen kaikin tavoin ja herättää kiinnostusta.

Haastateltuani eri ammattikunnan jäseniä, ja kysellessäni haastattelukysymyksistäni, huomasin nopeasti kuinka eri asemassa olevat henkilöt reagoivat kysymyksiin. Esimerkiksi lentokonesiivouksessa palveluesimiehenäni toimiva Mikko Korhonen liitti jokaiseen kysymykseen kustannuskysymyksen ja rahanmenon. Kysyinkin lopuksi kuinka tärkeää ruoka ja ruokailu sinulle ovat? Ruokailu itsessään oli toisarvoista, pelkkää polttoainetta keholle mennä eteenpäin. Toisaalta PEM Mikko Korhonen tekee toimistotyötä, johon liittyy vähäsen mitään fyysistä raskautta. Lehtori Riitta Peuha keskittyi ruuan laatuun ja rakkauteen. Selkeästi ravintola-alalle aina halunnut ja pitkän uran tehneenä Riitta Peuha piti ruokailua erittäin tärkeänä osana sosiaalista -ja kulttuurista elämän nautintoa.

Vuodesta 1983 lentoemäntänä työskennellyt Thelma Åkers toi hyvin esille lentokoneen työympäristöä ja lentokoneiden kehitystä vuosien varrella. Kehitys lentokoneiden suunnittelussa on inhimillistänyt paljon työolosuhteita. On menty eteenpäin työssä viihtymisessä. Thelman oma näkemys ruokailusta perustuu opittuihin tapoihin. Kunnon aamupala on syötävä, ennen sitä ei oikein kotoa voi lähteä. Erittäin hyvin esille tuli Åkersin haastattelusta kuinka ruokailu kuuluu osana työskentelyn perusehtoihin. Ja sainkin kuvan hänen arvostavan kotimaista ruokakulttuuria ja ruuan turvallisuutta. Haastattelussa tuli hyvin esille myös kulttuurisia eroja määrässä ja ruuan laadussa. Åkers toteaaakin ulkoasemilta tulevien ruokien olevan parempi laatuista.

Onkohan pienempien tuottajien valttikorttina laatu, ja sitä kautta hyvän maineen kautta lisäasiakkuudet? Näin mielestäni ISS Palveluiden lentokonesiivousyksikössä toimitaan. Ei ole periaatteessa varaa sanoa ei ja pyritään luomaan asiakkuussuhteita joustamisen kautta. LSG:n pääluottamusmiehen Reijo Hiltusen näkökanta toi tuottajan haasteita esille. LSG kansainvälisenä yrityksenä tuo paljon eurooppalaisia perinteitä lentokoneruokailuun, osa huonoja ja osa hyviä. Tuottajana LSG on suurin Helsinki-Vantaan lentokentällä toimiva catering yritys. Kun määrät ovat isoja ja työntekijöiden peruspalkkaturvaa yritetään muuttaa, miten tämä vaikuttaa laatuun ja työhyvinvointiin. Toisaalta Thelma Åkersin mielestä laadusta raportoiminen turruttaa, koska sitä on tehnyt niin monta vuotta ja muutosta ei näy.

8.1 Ruokailun toteuttaminen

Ruokailu tapahtuu yleisesti ottaen henkilökunnalla lentokoneessa joko lennon aikana pienissä tiloissa keittiössä vessojen lähetyvillä. Ruokailu voi tapahtua myös välilaskun aikana jolloin aikapaine ruokailulle on olemassa ja välillä kiireen tai jonkin muun tapahtuman seurauksena ruokailu saattaa jäädä toteutumatta kokonaan. Hyvänä pidän lämpimän ruuan saantia työpäivän lomassa. Toteutuu suurimmaksi osaksi se ruokailu. Ruuan laadussa sen sijaan voi aina parantaa, ja mielestäni tärkeintä olisi vaikutuksen mahdollisuus ruuan terveellisyyteen.

8.2 Työhyvinvointi

Tutkimuksessa ilmeni työhyvinvoinnin olevan todella tärkeää. Työssä on viihdyttävä työhyvinvoinnin ja jaksamisen kannalta. Työn ei kuitenkaan tarvitse viedä kaikkea aikaa. Haastateltavani molemmat totesivat ruokailun olevan äärimmäisen tärkeää töissä jaksamisen kannalta. Liiallinen verensokerien vaihtelu, ja suoranainen palvelualltiuteen vaikuttava tekijä oli ruoka. Keho tarvitsee energiaa jaksakseen, ja lentokoneympäristön haasteiden vaikuttaminen ruuan ja energian laatuun tulee punnita tarkkaan. Sosiaalisessa aspektissa työpaikkaruokailun todettiin olevan päivän kohokohta, jossa voi unohtaa hetkeksi työt ja palautua ruuan voimalla. Samalla voitiin keskittyä ja huomioida työkavereita, ja näin syntyy hyvää ryhmähenkeä. Tämä myös lisää työssä viihtymistä.

8.3 Ruokailun piilohavainnointi ja laatu

Vuosien aikana kerääntynyt piilohavainnointi lentokonesiivouksessa on auttanut tutkimuksen teossa. Eri lentoyhtiöillä on eri prioriteetteja ja pääpainoja. Siivousyhtiöiden kilpailuttaminen ja vaihdot tekevät perussiivoojasta kasvottoman henkilön. Henkilökuntaa ja eri työalojen edustajia pyörii paljon koneessa ja sen ympäristössä. Siellä ei pakosti pääse niin vaikuttamaan kiireessä yksilötasolla, tai voi olla ettei naamat jää mieleen. Samahan se on kun siivoojat eivät yleensä tunnista lentohenkilökuntaakaan. Yhtiöt ja henkilökunta vaihtuu tiuhaan tahtiin ja aina mennään kasvottomampaan suuntaan palveluissakin. Tämä antaa hyvän pohjan omalle piilohavainnoimiselle, ja toivonkin ettei kukaan loukkaannu huomioistani.

Otetaan Blue1 miehistön yhteistyö ja osallistuminen lentojen pysymiseen aikataulussa. Yhteishengessä teemme työtä koneella väistäen toisiamme ja antamalla tilaa toisille työskennellä. Välillä miehistön vaihtuessa laukkujen raahaaminen ja väistely on oikein taitolaji. Tarkoituksenamme on saada lentokoneet ajoissa ilmaan. Käymme enemmän keskustelua siivouksesta ja saamme asiakaspalautteet siivotessamme. Kaikki keskustelu käydään hyvässä hengessä ja vuosien yhteistyön siivittämänä. Lentohenkilökunta tuntuu osalta meidän omaa työporukkaa ja juttua riittää työnlomassa. Heidän ruokailua olen seurannut sivusta silloin tällöin nopeasti oman työn ohessa. Pidemmällä käännoillä koko lentohenkilökunta istahtaa alas siivoten etummaisat penkkirivit etukäteen saadakseen ruokarauhan. Nopeammilla käännoillä joskus matkustamohenkilökunnan on syötävä nälkänsä todella nopeasti. Siivous saa kestää kolme minuuttia ja siinä ajassa katoaa ruoka nälkäisen suuhun. Ruokailun rauhaa ei näy missään, matkustajat tulevat siivouksen poistuessa koneeseen heti. Matkustajat siis välillä odottavat matkustajasillalla siivouksen valmistumista. Kääntöaika on yleisesti ottaen 30 minuuttia Blue1 koneilla. Jos lentokone on ajoissa, matkustajasilta ajetaan paikalleen, ja koneen tyhjäys kestää 5-15 minuuttia riippuen matkustajista. Maapalveluita tuottava yritys haluaisi matkustajien sisään ottoon, boordaukseen, 25 minuuttia, ja siivous saa kestää 5 minuuttia tai vähemmän.

Voidaan puhua todella tiukasta aikataulusta ja välillä ihmettelen matematiikkaa millä aikataululla kaikkien pitää toimia käännön aikana.

Flyben potkurikoneiden koko vaikuttaa keittiön suunnitteluun, ja keittiöön ei ole sijoitettu ollenkaan uuneja. Vantaan Catering Service toimittaa valmiiksi lämmitetyt ruuat koneelle. Satoi tai tuiskusi niin pojat juokсутtaa pakettiautollaan lämpökassin koneelle miehistölle nautittavaksi. Silloin kuuli vaikka mitä kommentteja ruuan kylmyydestä, kuumuudesta, erikoisista ruoka-aineista ja ruuan määrästä. Ruokailu tapahtui pitemmillä tunnin käännöillä missä miehistö istui yhdessä koneessa ja nautti ruuan keskustellen. Syömisen rauha toteutui ja välillä koko Flyben laivaston ollessa lumen takia myöhässä, silti ruokailu järjestettiin samalla lailla ja lennot saivat odottaa miehistön ruokailun ajan. Siivoojat taas olivat ruokailun aikana usein koneella tekemässä parempaa siivousta asiakkaan toivomien erikoisten siivous rotaatioiden takia.

Suomalaiseen ruokakulttuuriin kuuluu lämmin ruoka. Sen eri muotoja on käytetty koottaessa lentohenkilökunnan annoksia. Ainoa mihin en ole törmännyt on kaikenlaiset keitot. Eli perus annos koostuu lisäkkeestä, vihanneksista eli kenties muutamasta pienestä porkkanasta, ja lihasta tai kalasta tai joltain siltä väliltä. Monesti olen kuullut matkustamossa mietittävän ruoan koostumusta ja annoksen raaka-aineita. Sitä syö mitä saa, kun on nälkä, pitää paikkansa tässä tapauksessa oikein hyvin. Ja ruuan helposti nautittavuuden takia, koostumus kokonaisuudessaan on aika pehmeää. Totta kai poikkeuksiakin on. Lämpimän ruoka-annoksen koosta puhuttaessa vuoka on aika pieni, noin 20cm x 15 cm, mihin on laitettu lisäke, kasvikset ja proteiinipitoinen liha, kala tai kana.

Hiltunen kertoi pakasteruokien käytöstä matkustajien ruokailussa. Eli pakasteet tulevat Saksasta, ne haetaan Kuehne Nagelin pakkasvarastolta, ja toimitetaan koneelle. Ruoka lämmitetään koneessa, kumotaan posliinikippon ja tarjoillaan businessmatkustajalle. Menusta poiketen tarjolla onkin vihreää munakasta tällä kertaa. Tästä johtuen on tullut paljon reklamaatioita, ja voi olla että pakasteruuista luovutaan.

Ruuan terveellisyteen on alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota. Huonojen rasvojen ja sokerin määrää on pienennetty. Hiltusen mielestä myös SLSY on osaltaan vaikuttanut ruoan terveellisyteen. Siitä syystä Finnair ei onneksi ole vielä kulukuurista huolimatta vähentänyt ihan kaikkea matkustamohenkilökunnan ruokailusta.

9 Yhteenveto

Työpaikkana lentokenttäympäristö on uniikki. Se tuntuu vetävän paljon halukkaita työntekijöitä, ja ne jotka ovat kerran lähteneet, palaavat aina uudestaan takaisin. Miehistön ruokailu on varmasti kustannusasia, samoin kuin ruokailun järjestäminen. Pilottien ruokailun on koettu olevan tärkeämpää kuin matkustamohenkilökunnan. Tutkimuksessa selvästi nähdään ruokailu osana työhyvinvointia. Sillä on väliä minkälaista polttoainetta elimistö saa työssä jaksamiseen. Laadulla nähtiin olevan vaikutusta mielialaan. Jopa ruokamyrkytysten mahdollisuuksien takia pilotit syövät täysin toisistaan eri ruokia. Se nähtiin turvallisuus kysymyksenäkin. Työpaikkaruokailulla on suuri merkitys hyvinvoinnissa. Lentoliikenne on haavoittuvainen matkailualan heilahteluille. Säästöt ja irtisanomiset ovat yhä yleisempiä. Voisin kuvitella jonkin säästökuurin vievän miehistön ruokailun askeettisempaan suuntaan. Ei nähdä työntekijän arvoa ja sitä kautta palveluammattin vaikutusta matkailijan viihtyvyyteen lennolla.

Finnairin osuus suomalaisessa lentoliikennekulttuurissa on suuri. Lentoyhtiö itsessään työllistää noin 5200 työntekijää. Tärkeänä halusin mainita myös sen suuren määrän työpaikoista joita tukipalvelut tuottavat lentoliikenteen ympärille, työllistäen niin kotimaassa, sekä ulkomailla näin tuottaen paljon työpaikkoja. Lähtökohtaisesti mietityttää Finnairin kohtelu omia työntekijöitään kohtaan ja sen vaikutukset koko tukipalveluihin. Kustannuskysymykset vievät ulkoistamisen äärimmäisyyksiin, ja miten vastuu jakautuu työntekijöiden viihtyvyyteen ja pysyvyyteen. Ammattitaito ja koulutus ovat avainasemassa tuottaessa palveluperusteisia tuotteita asiakkaille.

Työpaikan olosuhteisiin, lentokoneen tiloihin ei voi yksilö vaikuttaa. Lentokoneiden suunnittelussa on otettu nykyään huomioon matkustushenkilökuntaakin, lisäämällä punkkatiloja, ja sijoittamalla vessat keittiöiden sivuun. Keittiötilat ovat pyritty sijoittamaan niin, ettei matkustajien tarvitse sitä kautta kulkea vessaan. Ruuan suunnitteluun käytetään paljon aikaa. Miten ruokailua lentokoneissa voitaisiin kehittää? Oman haasteensa ruuan makuun tekee ilmanpaine muutokset ja kuiva ilma. Kustannustekijät on myös huomioitava ruuan suunnittelussa. Ruuan rakenne ja helppo nautittavuus on myös ruuan suunnittelua rajoittava tekijä. Työntekijäpuolelta ruokailun järjestäminen tuntuu olevan pakkokysymys. Työntekijäpuolen nähdään ruokailun järjestäminen elinehtona selviytymiseen haastavasta työympäristöstä. Thelman mukaan uusia annoksia oli suunnitteilla missä luvattiin kauniita ja hyviä annoksia, tosin toteutus on jälleen jäänyt johonkin tuotannon rattaisiin.

Lehtori Riitta Peuhan kokemus ulkomaalaisesta Arabi Emiirikuntien lentoyhtiöstä toi uutta katsantoa ruokasuunnitteluun. Siellä on tehty päätös matkustajaruokien olevan lihattomia. Hyvällä suunnittelulla ja maustamisella on saatu erittäin hyviä annoksia, jopa siinä määrin etteivät kaikki asiakkaat tienneet syövänsä kasvisruokaa. Olisikohan tässä varteen otettava

tutkimuskohde kasvisruuan merkityksessä suomalaisessa työruokailun kulttuurissa? Tutkimuksessani oli rajattu pois asiakastyytyväisyys työpaikkaruokailuun pois, työnlaajuuden takia. Siitä voisi myös jatkaa tutkimuksella, ja kenties saada laajempia ideoita matkustamohenkilökunnan työpaikkaruokailuun. Rajasin suurimmaksi osaksi pois myös lentäjien ruokailun. Aiheita voisi tutkia lentäjän näkökulmasta ja saada heiltä lisätietoa ruokailusta ja työn vaativuudesta ja haasteista ruokailun suhteen. Asiakastyytyväisyys olisi seuraava askel tähän tutkimukseen perustuen.

10 Tutkimusprosessin arviointi

Tutkimusaihe on erittäin mielenkiintoinen. Kliseistä sanoa ajan loppuneen kesken, tosin aiheetta voisi jatkaa loputtomiin lisäämällä haastatteluita. Sain Thelma Åkersilta paljon yhteystietoja, ja valitettavasti sain kiinni vain Reijo Hiltusen, yritin myös soitella Keijo Lyhykäiselle työsuojelu asioista, mutta aikaa on vain rajoitetusti. Työsuojelulliset asiat ovat aina olleet lähellä sydäntäni, joten tätä tutkimusta on ollut ilo tehdä.

Selkeästi voin todeta näin jälkeenpäin aiheen valinnan olevan todella tärkeätä opinnäytetyötä tehdessä. Oma motivaatio ja into aiheeseen saavat tutkimuksen tuntumaan mielekkäältä. Erittäin positiivinen ja ammattimainen tapa oli myös SLSY:n puheenjohtajalla Thelma Åkersilla ja hänen kollegallaan sihteerillä Anu Hietalalla. Minulle lähetettiin infoa ajoissa siirtyvistä haastattelutilanteista ja minuun oltiin aktiivisesti yhteydessä. Kauhunkuvana minulla oli opiskelijatovereiden taistelu saada omille tutkimuksilleen tietoa, ja ammattilaisten viittaavan kintaalla opiskelijoille. Tässä tutkimuksessa ei ollut samaa ongelmaa. Tosin sain yhteyden LSG:hen vasta Thelma Åkersin kautta. Yhtiössä ei oltu innokkaita auttamaan tutkimuksen teossa ennen kuin sain yhteyden pääluottamusmies Reijo Hiltuseen.

Olen työskennellyt elokuusta 2014 marraskuun loppuun asti päämääränäni saada opinnäytetyö valmiiksi. Pieniä takaiskuja on tullut muun muassa työtapaturman johdosta lentokentällä, jolla tuli viikko sairauslomaa ja stressistä päälle vielä allergiareaktion. Kaikin puolin kuitenkin hyvillä mielin on menty eteenpäin kirjoitustyössä. Perusajatuksena kuitenkin on ollut opinnäytetyön kirjoitusosion suorittaminen Laurean Keravan kirjastossa, jolloin kotona vietetty aika on jäänyt ihan omaksi ajaksi. Olen tehnyt opinnäytetyötä työn ohella, joten asioiden jaottelu on tehnyt minusta tehokkaan kirjoittajan.

Tutkimusprosessi haastatteluineen on opettanut paljon uutta. Haastattelutilanteen järjestäminen ja analysointi, äänityksien purkaminen ja erilaisten näkökulmien kuunteleminen on avannut mieltä. Kuuntelu itsessään on taitolaji ja saadakseen kaiken irti kuulemasta, on pitänyt keskittyä ja kuunnella haastattelut muutama kertaan läpi. Ammattimaisesti yritin irrot-

taa itseni kuunteluissa omasta äänestäni miettimisen, ajattelin kuuntelevani ihan jonkun muun tekemää haastattelua ja mietin kriittisesti haastattelijan flunssan poikasen niiskuttelun häiritsevän äänitystä. Katsoin itseäni siis kolmannesta persoonasta. Ja uudestaan yritin ajatuksiani tyhjentää joka kerralla kun aloin työstää opinnäytetyöhön liittyvää materiaalia. Näin pyrin saamaan mahdollisimman tuoreen ja aidon tavan lähestyä aihetta. Kuuntelin äänitykset melkein heti haastattelun jälkeen saadakseni kaiken tiedon mukaan mikä ei edes tallentunut nauhalle. Tuoreesta muistista havainnoin ja purin äänitteitä.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut aiemmin minulle ylitsepääsemätön ongelma. Valmistumiseni on viivästynyt henkilökohtaisten ongelmien takia. Iso kiitos kuuluukin opettajalleni ja opinnäytetyönohjaajalle Leena Kuosmaselle, joka on auttanut minua suuresti opinnäytetyön loppuun saattamisessa. Teimme selkeät säännöt opinnäytetyön työstämiseen. Minua auttoi suuresti, ettei minun tarvinnut avata aihetta kesken työstämisen kenellekään muulle. Olen opinnäytetyöstäni ylpeä ja seison työni takana täysin.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. Tutkimushaastattelu. 2004. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Hämeenlinna: Tammi.

Hyppänen R. 2007. Esimiesosaaminen. Helsinki: Edita Prima Oy

Martinez, H. 2008. Dictionary for Air Travel and Tourism Activities. The United States of America: iUniverse.

Metsämuuronen, J. 2005. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino OY.

Tarkkonen J. 2012. Työhyvinvointi johtamistehtävänä. EU: UNIpress.

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Sähköiset lähteet

FinnairGroup. 2014a. Viitattu 10.11.2014.
http://www.finnairgroup.com/media/media_7.html?Id=xml_1714794.html

FinnairGroup. 2014b. Viitattu 10.10.2014.
http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni_1.html

FinnairGroup. 2014c. Viitattu 10.11.2014.
http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni_14_1.html

LSG Sky Chefs Finland OY. 2014. Viitattu 11.9.2014.
<http://www.lsgskychefs.com/en/about-us.html>

Ravitsemusneuvottelukunta. 2014. Viitattu 10.9.2014.
http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/attachments/fi/vrn/ravitsemussuositukset_2014_fi_web.pdf

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2014. Viitattu 11.9.2014.
http://www.stm.fi/hyvinvointi/terveydenedistaminen/liikunta_ja_ravinto/ravinto

Suomen Lentoemäntä- ja Stuertti Yhdistys. 2014. Viitattu 13.10.2014.
<http://www.slsy.info/tehtava-ja-saannot>

Säteilyturvakeskus STUK 2013. Työntekijöiden säteilyalttius alle annosrajojen. Viitattu 17.10.2014.
<http://www.turvallisuus uutiset.fi/sitenews/view/-/nid/6355/ngid/2>

Työ- ja elinkeinopalvelut. 2014. Viitattu 10.9.2014.
<http://www.mol.fi/avo/ammattit/99120.htm>

Työsuojelurahasto 1996. Lentoemäntien keskenmenot. Viitattu 17.10.2014.
<http://www.tsr.fi/tutkimustietoa/tata-tutkitaan/hanke?h=95065&textsize=4>

Työsuojeluhallinto 2009. Tärinä. Viitattu 17.10.2014.

<http://www.tyosuojelu.fi/fi/tarina>

Työterveyslaitos. 2013. Työpaikkaruokailu antaa virtaa sekä työhön että vapaa-aikaan. Viitattu 20.10.2014.

http://www.ttl.fi/fi/tiedotteet/Sivut/tiedote_372013.aspx

Työterveyslaitos. 2014. Työaikainen ruokailu. Viitattu 10.9.2014.

http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/elintavat_ja_tyokyky/tyoaikainen_ruokailu/sivut/default.aspx

Työturvallisuuskeskus. 2014a. Viitattu 10.9.2014.

http://www.tyoturva.fi/tyosuojelu/fyysinen_tyokuormitus/tyotilat_ja_tyovalineet

Työturvallisuuskeskus. 2014b. Viitattu 13.10.2014.

http://www.tyoturva.fi/tyosuojelu/psykososiaalinen_tyokuormitus

Palvelualojen työnantajat. 2014. Viitattu 10.9.2014.

http://www.finnairgroup.com/linked/fi/koulutus/TES_Finnair_Liikennelentajat_2011_2014_SLL_PALTA.pdf

YLE Uutiset 2014. Blue1 aloittaa yt-neuvottelut. Viitattu 28.10.2014.

http://yle.fi/uutiset/blue_1_aloittaa_yt-neuvottelut_puolet_suomen_henkilostosta_liipaisimella/7309749

Yle Uutiset 2014a. Finnair "kikkailusyytöksistä": Tarjouksemme matkustamohenkilökunnalle edelleen voimassa. Viitattu 10.11.2014.

http://yle.fi/uutiset/finnair_kikkailusyytoksista_tarjouksemme_matkustamohenkilokunnalle_edelleen_voimassa/7459224

Yle Uutiset 2010. Lentoemännän tienesti syntyy haittalisästä. Viitattu 17.10.2014.

http://yle.fi/uutiset/lentoemannan_tienesti_syntyy_haittalisasta/5679642

Julkaisemattomat lähteet

Hiltunen R. 2014. Haastattelu tehty 22.10.2014 Helsinki-Vantaan lentokentällä.

Korhonen M. 2014. Haastattelu tehty 30.9.2014 Helsinki.Vantaan lentokentällä.

Peuha R. 2014. Haastattelu tehty 1.10.2014 Vantaalla.

Åkers T. 2014. Haastattelu tehty 9.10.2014 Helsingissä.

Liitteet

Liite 1 Haastattelukysymykset	33
-------------------------------------	----

Liite 1 Haastattelukysymykset

1. Mitä haasteita lentokone työympäristönä asettaa ruokailulle?
2. Miten ravintosuositukset ja erityisruokavaliot huomioidaan lentohenkilökunnan ruokailun suunnittelussa? Entä kulttuuri?
3. Millä perusteella lentoyhtiöt tilaavat henkilökuntaruokansa?
4. Miten IATA ja ammattijärjestöt vaikuttavat lentokonehenkilökunnan ruokailun suunnittelussa ja toteutuksessa?
5. Mikä merkitys ruokailulla on lentohenkilökunnan työhyvinvoinnille?
6. Miten keräätte palautteen?
7. Mitä vaihtoehtoja olisi perinteiselle ruokailulle?