

Tia Talvitie

# **Ravintola Katajanmarjan ruokailijoiden tyytyväisyys ruokapalveluun**

Case: Etelä-Pohjanmaan Opisto

Opinnäytetyö

Syksy 2017

SeAMK Ruoka

Restonomi (AMK) Ravitsemispalvelut



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Ruoka

Tutkinto-ohjelma: Restonomi (AMK) Ravitsemispalvelut

Työn nimi: Ravintola Katajanmarjan ruokailijoiden tyytyväisyys ruokapalveluun,  
Case: Etelä-Pohjanmaan Opisto

Tekijä: Tia Talvitie

Ohjaaja: Paula Juurakko

Vuosi: 2017

Sivumäärä: 52

Liitteiden lukumäärä: 3

---

Tämän opinnäytetyön ja tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Ravintola Katajanmarjan ruokailijoiden tyytyväisyys ruokapalveluun. Ruokapalvelujen osalta tarkasteltiin viihtyisyyttä, siisteyttä, toimivuutta, maittavuutta sekä valikoimien riittävyyttä. Kyse-lyllä kartoitettiin asiakaspalvelun laatua, päivällisen ajankohtaa, jälkiruokakahvin tarvetta sekä mahdollista erityisruokavalioiden tarvetta. Vastajilla oli myös mahdolli-suus kertoa toiveet ja lempiruokat.

Tutkimus oli kvantitatiivinen strukturoitu kysely. Kysely tehtiin Webropol-ohjelmalla. Tutkimusaineisto kerättiin marraskuussa 2017. Lomakkeita vietiin 130, vastauksia saatiin 107, joista 5 hylättiin puutteellisten tietojen vuoksi, näin ollen lopullinen otanta oli 102.

Tutkimustulosten mukaan ruokailijat olivat yleisesti tyytyväisiä Ravintola Katajanmarjan ruokapalvelujen osa-alueisiin. Myös kehitettäviä osia nousi esille. Viihtyisyyden lisäämiseksi ruokasaliin toivottiin sisustusta ja ruokaa pidettiin maittavana. Osa ruokailijoista toivoi laajempaa salaattivalikoimaa. Asiakaspalvelun laatu oli enim-mäkseen erinomaista, myös kehitettävää löytyi. Kyselystä selvisi ruokailijoiden mie-lestä paras ajankohta päivälliselle, päivälliskahvin tarve sekä ruokailijoiden noudat-tamat erityisruokavaliot.

Kehittämiskohteiksi valikoituivat kyselyssä eniten esiin tulleet aiheet kuten tarjotti-mien puuttuminen, tilanpuute ruokasalissa, ruokailulinjaston toimivuus, kasviprote-iinin lähteet, sämpylöiden halkaisu keittopäivinä sekä ruokasalin viihtyisyys.

Tutkimustulosten avulla Ravintola Katajanmarjan keittiöhenkilökunta pystyy paran-tamaan ruokailijoidensa tyytyväisyyttä ruokapalveluun.

Avainsanat: asiakastyytyväisyys, ruokapalvelut, asiakaspalvelu, ravintolat, lou-naat

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Food and Agriculture

Degree programme: Food and Hospitality

Author: Tia Talvitie

Title of thesis: Customer Satisfaction with the Food Services of Restaurant Katajanmarja

Supervisor: Paula Juurakko

Year: 2017

Number of pages: 52

Number of appendices: 3

---

The goal of this research was to study the customer satisfaction with the food services of Restaurant Katajanmarja. The study focused on the following sectors of the food services: comfort, cleanliness, functionality, delicacy and versatility.

The survey covered the quality of the customer service, dinner time, demand for dessert coffee and for special diets. The respondents also had the opportunity to express their favorite dishes and other wishes.

The study was a quantitative, structured inquiry, which also contained a few open questions. The satisfaction survey was made by Webropol program.

The research material was collected in November 2017.

130 forms were exported, 107 answers were obtained, of which five answers were rejected, thus the final sampling was 102.

According to the research results, the diners were generally satisfied with the sectors of the food services of Restaurant Katajanmarja. The quality of the customer service was mostly excellent and the food was considered tasty. More interior decoration was expected in the dining room. Some of the diners hoped to get a wider salad selection. The best dinner time, demand for dessert coffee and special diets were also found out through the survey.

The most essential development subjects were the missing trays, lack of space in the dining room, functionality of the dining line, sources of plant protein and the comfort of the dining room.

Keywords: customer satisfaction, food service, customer service

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	5
1 JOHDANTO.....	6
2 RUOKAPALVELUN TUOTTAMINEN.....	7
2.1 Ydinosaaminen.....	7
2.2 Palveluosaaminen.....	9
2.3 Palvelun laatu.....	10
2.4 Asiakaspalvelu.....	12
2.5 Asiakastyytyväisyys.....	13
3 OPISKELIJA- JA HENKILÖSTÖRAVINTOLAN PALVELUT.....	15
3.1 Opiskelija- ja työpaikkaruokailu.....	15
3.2 Erityisruokavaliot palvelua tukevana tekijänä.....	16
3.3 Ruoan maittavuuteen vaikuttavia tekijöitä.....	19
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	21
4.1 Tavoitteet.....	21
4.2 Toimeksiantaja.....	21
4.3 Tutkimusmenetelmät ja prosessi.....	26
4.4 Tutkimustulokset.....	28
4.5 Yhteenveto.....	41
4.6 Kehittämisehdotukset.....	42
5 POHDINTA.....	46
LÄHTEET.....	48
LIITTEET.....	53

## **Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo**

Kuva 1. Ruokakolmio.....	16
Kuva 3. Liakka-talo. ....	22
Kuva 4. Tunnelmallinen vanhaopisto. ....	23
Kuva 5. Ravintolan sisäänkäynti. ....	23
Kuva 6. Linjasto. ....	24
Kuva 7. Ruokasali.....	25
Kuva 8. Astianpalautuspiste.....	26
Taulukko 1. Ruokapalvelujen osa-alueiden arviointi, opiskelijat (n=89). ....	29
Taulukko 2. Ruokapalvelujen osa-alueiden arviointi, työntekijät (n=11).....	31
Taulukko 3. Paras ruokailuaika päivälliselle (n=91). ....	34
Taulukko 4. Kahvia päivällisen yhteyteen erittely (n=92). ....	35
Taulukko 5. Erityisruokavaliot (n=101).....	35

# 1 JOHDANTO

Vuosittain suomalaisissa suurkeittiöissä valmistetaan enemmän kuin 800 miljoonaa annosta eli noin 150 aterialla per henkilö. Aterioiden ravitsemuksellisella laadulla on merkitystä terveydelle ja ravinnon saannille, sillä monelle lounas on ainut lämmin ruoka joka nautitaan päivän aikana. Joukkoruokailun tehtävä on ohjata ruokamielilyksiksi sekä laatua ja edistää terveellistä elämää ja hyviä ruokatottumuksia (Sosi- ja terveysministeriö 2010a).

Rissasen (2005, 17) mukaan perusta asiakkaan arvioinnille on usein itse palvelukokemus, tilanteesta syntynyt tunne, johon monesti liitetään käytännön havaintoja sekä odotuksia.

Asiakastyytyväisyyskyselyllä halutaan selvittää asiakkaan tyytyväisyys kyseistä palvelua tai tuotetta kohtaan. Asiakastyytyväisyyden seurantaan tarkoitettu järjestelmä koostuukin niin tutkimuksista, kuin suoraa saadusta välittömästä palautteesta (Ylikoski 2001, 155).

Ylikosken (2001, 156) mukaan asiakastyytyväisyyden mittauksen jälkeen suoritetaan korjaavia toimenpide-ehdotuksia tärkeysjärjestyksessä. Hänen mukaansa asiakastyytyväisyyden tasoa ja kehitystä tulisi seurata tasaisin väliajoin, että nähdään kehitys ja miten epäkohtien korjaukset ovat siihen vaikuttaneet.

Tämän opinnäytetyön aiheena oli selvittää Etelä-Pohjanmaan Opiston keittiön, Ravintola Katajanmarjan, ruokailijoiden tyytyväisyys ruokapalveluun. Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, jonka perusjoukkona toimii ravintola Katajanmarjan asiakaskunta. Kysely toteutettiin Ravintola Katajanmarjassa marraskuussa 2017.

Tutkimusaineisto saatiin Ravintola Katajanmarjan asiakkailta. Kyselyn aiheita olivat ruoka, sen maittavuus, ruokailuympäristö, esillepano, valikoiman riittävyys, erityisruokavaliot sekä palvelu ja sen onnistuminen. Ravintola Katajanmarjan keittiöhenkilökunta pystyy tutkimustulosten avulla parantamaan toimintaansa ja näin lisäämään asiakkaitensa tyytyväisyyttä.

## 2 RUOKAPALVELUN TUOTTAMINEN

Pitkähkosken (2015, 4) mukaan A. C Nielsen (2011) jaottelee horeca-alan yritykset kolmeen pääryhmään, joista ensimmäiseen kuuluvat ravintolat, kahvilat, baarit ynnä muut. Toiseen ryhmään kuuluvat henkilöstöravintolat ja kolmanteen julkiset keittiöt.

Mertasen (2012, 80) tutkimuksessa A.C. Nielsen Finland Oy:n tiedotteen (2008) mukaan vuonna 2008 syötiin kodin ulkopuolella 811 miljoonaa ruoka-annosta. Heidän mukaansa vuonna 2008 julkisia ruokapalveluja tuottavia keittiöitä olikin 9 141 kappaletta. Yhteensä ne tuottivat 436 miljoonaa annosta vuoden aikana. Näin ollen suomalaisista viidennes, eli noin miljoona ruokailijaa, on kunnallisten ruokapalveluiden asiakkaita.

Pitkähkosken (2015, 5) mukaan yleisesti palvelualat sekä ruokapalveluala ovat tärkeitä sekä kasvavia toimialoja. Näiden kehittämiseen on siis syytä panostaa. Myös lisääntyneestä medianäkyvyydestä voidaan päätellä, että ruoka on tärkeä trendi. Yleinen kiinnostus ruoanlaittoa ja ruokaa kohtaan on noussut. Pitkähkosken (2015, 5) mukaan Heikkinen (2003) toteaa ruoka- ja ravintolakulutustottumusten muuttuneen ja trendien syklien lyhentyneen. Säännöistä sekä perinteisistä tavoista on myös vapauduttu.

### 2.1 Ydinosaaminen

Ydinpalvelussa tulee kiinnittää huomiota siihen, mikä on liiketoiminnan kannalta välttämätöntä. Asiakas tulee liikkeeseen yleensä juuri ydinpalvelun vuoksi. Ydinpalvelua tukevat myös niin sanottu tukipalvelu sekä lisäpalvelut. (Lundberg & Töytäri 2010, 74.)

Ydinosaaminen yrityksellä tarkoittaa sellaisia taitoja, tietoja sekä osaamisen ja palvelun pääomaa, jonka varassa yritys toimii (Lundberg & Töytäri 2010, 74).

Mannisen ja Simunaniemen (2013, 10) mukaan Kehusmaa (2010), Viitala ja Jylhä (2010) kertovat, että ruokapalveluissa organisaation ydinosaaminen tarkoittaa pit-

kän ajan kuluessa kehittyneitä osaamista ja tietotaitoa, joka erottaa yksikön kilpailijoistaan samalla alalla. Se voi heidän mukaansa liittyä erilaisiin asioihin, kuten tuottamiseen, prosesseihin, talouden hoitoon, johtamiseen, palveluihin sekä asiakkaiden hoitamiseen. Ydinosaaminen onkin osattava tunnistaa ja ohjata se toimivaksi liiketoiminnaksi. Itse osaaminen täytyy osata liittää ja yhdistää itse palveluihin sekä erilaisiin asiakkaan arvostamiin tuotteisiin. Heidän mukaansa itse ydinosaamista kehittämällä lisätäänkin yrityksen etua markkinoilla. Strategisesti ydinosaaminen onkin heidän mukaansa osattava purkaa konkreettisesti osaamista kehittäviksi keinoiksi. Myös itse organisaation strategiatyö luo mahdollisuuksia kehittää oman keittiöhenkilöstön osaamista tavoitteellisesti, käytännönläheisesti sekä kohdistetusti. Heidän mukaansa yksilölliset kehittämistarpeet kootaan yhdessä esimiehen kanssa suunnitelmaksi, joka on yhteneväinen koko yksikön tavoitteisiin nähden.

Ravintola Katajanmarjassa toteutetaan kehityskeskusteluja yksilökeskusteluina, mutta koko keittiöhenkilökunnan kanssa pidetään palaveri kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan useammin tai harvemmin (Ojaluoma 2017).

**Ravintola Katajanmarjan ydintuote.** Ruokapalvelussa asiakas tulee ravintolaan juuri ruoan vuoksi. Ravintola Katajanmarjassa ydintuotteita ovat aamupala, lounas ja päivällinen. Tukipalvelutuotteita ovat puolestaan ravintolasta ostettavissa olevat tuotteet kuten makeiset, sipsit, virvoitusjuomat, jäätelöt, pullat ja hedelmät. (Metsä-Turja 2017.) Osalla opiskelijoista on täysihoito, joten majoituksen lisäksi hintaan kuuluvat ruokailu ja kahvi. Osalla siihen kuuluu vain lounas, joten nämä asiakkaat ostavat myös kahvilippuja. (Ojaluoma 2017.)

Tietona ja taitona pidetään ruokapalvelussa toimivaa reseptiikkaa sekä ammattitaitoista henkilökuntaa, joka valmistaa ruoan ohjeiden mukaisesti laadukkaista raaka-aineista. Katajanmarjan keittiöhenkilökunta on ammattitaitoista ja osaavaa. Etelä-Pohjanmaan Opiston nettisivujenkin ([Viitattu 4.10.2017]) mukaan he loihitivatkin ruokailuun sekä erilaisiin tilaisuuksiin maittavaa ruokaa.



## 2.2 Palveluosaaminen

Palveluosaaminen on moninainen asia. Markkinatilanteen lukeminen, osaaminen, pätevyys, palvelun toimivuus, tapa käsitellä reklamaatiot sekä myös johtaminen ja toiminnan ohjaus kuuluvat keskeisesti niihin osa-alueisiin (Lundberg & Töytäri 2010, 54).

**Palvelun määritelmä.** Rissanen (2005, 18) mukaan palvelun määrittely on pulmallista. Hänen mukaansa itse palvelutapahtumassa on kaksi puolta, käyttäjä ja palvelun tuottaja.

Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvästä, ajan tai materiaalin säästönä (Rissanen 2005, 18).

Itse palvelun käyttäjä voi kokea saamansa ja käyttämänsä palvelun asiakkaan näkökulmasta monilla eri tavoilla, jopa aivan muulla tavalla kuin itse tuottaja sen on ajatellut (Rissanen 2005, 18–19). Itse peruskysymykset palvelun käytön ja valinnan pohjalla ovat hyvin yllättäviä (Rissanen 2005, 19).

**Reklamaatio.** CIT, Critical Incident Technique eli kriittisten palveluvirheiden korjaamiseen käytetty metodi (Hoffman, Kelley & Rotasly 1995). Pitkäkosken (2015, 14) mukaan Gremler (2004) mainitsee, että markkinoinnissa metodia on käytetty identifioimaan asiakkaan tyydyttäviä sekä epätyytyttäviä vuorovaikutustilanteita. Critical incident onkin heidän mukaansa tapahtuma jolla tarkoitetaan sen olevan jotenkin asiakkaan odotuksista poikkeava. Sillä joko saavutetaan tai pilataan tavoite. Heidän mukaansa tutkimukset osoittavat asiakkaan kokemukseen vaikuttavat miten ja kuinka nopeasti virhe hoidetaan. Ripeällä virheen korjaamisella voidaan vielä muuttaa kokemus myönteiseksi. Tällöin asiakas palaa todennäköisemmin ruokailemaan.

Paraskaan palvelu ei ole virheetön, mutta keskeistä asiakaskokemuksen näkökulmasta onkin tapa, jolla asiakaspalvelija suhtautuu tapahtuneeseen virheeseen. Yritysten tulisi varautua virhetilanteisiin, ja luoda strategioita, joilla niistä selviydytään. Palveluvirheestä selviytyäkseen yritysten tulisi varautua jonkinlaiseen kompensatioon (esimerkiksi ilmainen ateriala, alennus tai etukuponki). (Pitkäkoski 2015, 31.)

Pitkäkosken (2015, 31) mukaan Hoffman, Kelley ja Rotalsky (1995) Hocutt, Bowers ja Donovan (2006) kertovat että asiakkaat pitävätkin yllä mainittua kompensatiota kuten ilmaista ateriala, alennusta tai etukuponkia sitä parempana, mitä nopeammin hyvitys tapahtuu ja asiakas saa sen käyttöönsä. Pitkäkosken (2015, 31) mukaan Hocutt, Bowers ja Donovan (2006) mainitsevat, että jos työntekijä ei osoita minkäänlaista tilanteen vaatimaa empatiaa asiakkaalle, ei edes ilmainen ateria estä asiakasta kertomasta huonosta kokemuksestaan eteenpäin.

**Ajoitus ja toimivuus.** Ruokapalveluissa ajoitus on tärkeä. Ruoka täytyy valmistaa ajallaan siten, että kaikki saavat juuri oikean lämpöistä ruokaa ilman odotusta. Myös itsessään asiakaspalvelun tulee tapahtua oikeaan aikaan, eli silloin kun asiakas saapuu kassalle vaikkapa ruokalippua ostamaan.

Ravintola Katajanmarjassa ajoitus tarkoittaa, että asiakkaan saapuessa kassalle häntä tulisi palvella välittömästi ilman suurempia odotuksia. Toimivan palvelun taakamiseksi tähän tehtävään keittiöllä on joka vuorossa vastuuhenkilö. Asiakasta palvellaan muun työn ohessa. (Metsä-Turja 2017.)

### 2.3 Palvelun laatu

Pitkäkosken (2015, 38) mukaan Walter, Edvarsson ja Öström (2010) mainitsevat että nykyisen käsityksen mukaan palvelun laatu ei ole yksinomaan palvelua tuottavan tahon kontrolloitavissa. He korostavat myös asiakkaan ja palveluhenkilöstön yhteistoiminnallista merkitystä koetun arvon luomisessa sekä itse palvelun kokemisessa. Heidän mukaansa palvelun arvo, jonka asiakas kokee, syntyy jo ennen kokemusta, kokemuksen aikana sekä palvelutapahtuman jälkeen. Myös sosiaaliset vuorovaikutukset ovat heistä tärkeitä ja olennainen osa kokemusta. Asiakaskokemukset luodaankin sosiaalisesti, joten ne ovat riippuvaisia ja kriittinen osa myönteistä asiakaskokemusta.

Rissanen (2005, 17) toteaa, että palvelun hyvyys tai huonous on kiinni siitä, miten asiakas sen kokee. Itse palvelun tuottajalla voi olla hyvinkin erilainen mielikuva. Perusta asiakkaan arvioinnille on usein itse palvelukokemus, tilanteesta syntynyt tunne, johon monesti liitetään käytännön havaintoja sekä odotuksia.

Rissanen (2005, 19) mukaan palveluiden keskeinen osa on usein aineetonta, se tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelua ei voi tehdä varastoon, mutta itse palvelun vaikutukset ovat pitkävaikutteisia.

Laatu muodostuu erilaisten tekijöiden pohjalta, joihin Ylikoski (2001, 123) viittaa kuuluvan myös asiakkaan ominaisuudet, erilaiset palvelukokemukset, markkinoinnin toimenpiteet ja muiden henkilöiden kertomukset. Hänen mukaansa tarpeiden taustalla vaikuttavat myös asiakkaan ominaisuudet, kuten sukupuoli, ikä, koulutus-taso, persoonallisuus ja niin edelleen. Tämä tarkoittaa että palveluodotukset ovat usein hyvin erilaisia, sillä kaikki asiakkaat eivät odota samanlaisia asioita palvelulta.

Yksi odotuksiin vaikuttava tekijä on Ylikosken (2001, 123) mukaan myös tuotteen tai palvelun hinta, sillä opiskelija- tai henkilöstöravintolassa ruokaileva asiakas tuskin odottaa samanlaista palvelua ja ruokaa kuin erimerkiksi hienommassa ravintolassa. Hänen mukaansa asiakkaan tuntemuksiin ja odotuksiin vaikuttavat myös palveluympäristön puitteet kuten sisustus sekä jo aikaisemmat kokemukset organisaatiosta. Oman osansa odotuksiin antavat Ylikosken mukaan myös muiden ihmisten moitteet tai suositukset.

Pitkäkosken (2015, 29) mukaan tutkimukset ovat vahvistaneet sekä kuluttajakäyttäytymiseen että ruokapalvelun onnistumiseen vaikuttavan monet erilaiset laatutekijät. Hänen mukaansa ateriakontekstiin vaikuttavat ruokailija, ruokailuympäristö sekä ruoka. Niitä olisikin hyvä tarkastella yhdessä, sillä ne vaikuttavat toisiinsa.

Ravintola Katajanmarjassa ruokailee suuri määrä eri-ikäisiä ja -taustaisia henkilöitä, joten heillä kaikilla voi olla hyvin erilainen näkemys palvelun laadusta. Myös ikä vaikuttaa mieltymyksiin. Nuoremmat ruokailijat saattavat haluta listalle pikaruuan tyyppistä, nuoret aikuiset ja aikuisemmat naiset puolestaan saattavat haluta terveellistä tai kasvisruokaa. Miehet taas voivat suosia liharuokia. Ruokailijoiden ikäluokan vanhimmassa päässä taas ruokatoiveet voivat pitää sisällään perinteisiä ruokia ja makuja. Ruokatoiveiden kohdalla voi helposti huomata ruokailijan iän.

Pitkäkösken (2015, 3) mukaan Andersson, Mossberg (2004) sekä Aune (2002) mainitsevat, että kuluttajat ovat myös valmiita maksamaan enemmän, saadessaan mahdollisuuden käyttää laadukkaita ja erilaisia ruokapalveluja.

## **2.4 Asiakaspalvelu**

Ajoitus on tärkeä asia asiakaspalvelussa sekä palveluosaamisessa, sillä asiakkaan tulee saada palvelua oikeaan aikaan, oikeassa paikassa ja ilman suurempia odotteluja (Lundberg & Töytäri 2010, 54).

Pitkäkösken mukaan (2015, 37) Zeithaml ja Bitner (2000) mainitsevat tärkeimmiksi laatutekijöiksi nimenomaan asiakaspalvelijan reagoitavuuden, luotettavuuden, empatian, ammattitaidon sekä toimintaympäristön laadun. Samassa Pitkäkösken teoksessa Hansen (2005) mainitsi, että ravintola-alalla kolme tärkeintä kohtaamista sävyyttävää tekijää ovat ammattimaisuus, nautinto ja inhimillinen lämpö palvelutilanteessa.

Lundbergin ja Töytärin (2010, 46) mukaan asiakkaan kohtaamisessa tarvitaan monia taitoja. Pelkkä asiantuntemus ei heidän mielestään riitä vaan tarvitaan myös tunteälyä, sosiaalisia taitoja, herkkyyttä, tilanteen tajua, pelisilmää sekä kykyä priorisoida ja kohdentaa huomio siihen oleelliseen. Asiakaspalvelijan täytyykin heidän mukaansa olla positiivinen, empaattinen, kärsivällinen ja hyvä kuuntelemaan. Asiakaspalvelijan tulee samalla määrätietoisesti johtaa myyntitilannetta.

Pitkäkösken (2015, 27) McColl-Kennedy ja White (1997) kokevat kuluttajien olevan yhä vaativampia itse palvelun suhteen. Myös yrityksissä ymmärretään tämän aiheen kriittisyys menestyksen kannalta.

Pitkäkösken (2015, 3) teoksessa mainittiin, että Suomi syö 2014 – tutkimuksessa huomattiin hinta- ja laatu-tietoisuuden olevan nousussa. Elämyksellisyys oli myös nousussa oleva trendi. Tutkimuksessa huomattiin, että suomalaisista noin neljännes käy joka viikko ulkona ruokailemassa.

Asiakaspalvelua täytyy ajatella asiakkaan kohteluna. Ostajan todellisuus muodostuu kokemuksista, mielikuvista, odotuksista, ennakkokäsityksistä ja kohtelusta, jota hän palvelutilanteessa kokee ja saa. (Lundberg & Töytäri 2010, 32.)

Pitkäkosken (2015, 37) mukaan Price, Arnould ja Deibler (1994) toteavat että asiakaspalvelijan tulisi pyrkiä tuottamaan positiivista tunnetilaa asiakkaalle huomioimisella sekä saavuttaa asiakkaan kanssa yhteisymmärrys. Pitkäkosken (2015, 37), Tombsin ja McColl-Kennedyn (2003) mukaan synnyttääkseen positiivista tunnetilaa asiakkaassa, täytyy ensin asiakaspalvelijan itse osoittaa positiivisia tunteita.

## **2.5 Asiakastyytyväisyys**

Asiakkaan tyytyväisyydellä tarkoitetaan myönteistä reaktiota samaansa palvelukokemukseen (Ylikoski 2001, 109). Arkikielessä laatu ja tyytyväisyys termejä käytetään toistensa synonyymeinä. Tyytyväisyys onkin laadun käsite, ja näin ollen laatu on yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä. (Ylikoski 2001, 149.) Tyytyväisyys tai tyytymättömyys itsessään voi aiheutua esimerkiksi palvelusta, sen sisällöstä tai niihin liittyvästä itse palveluprosessista (Ylikoski 2001, 109). Asiakkaan tyytyväisyyttä voi tarkastella niin kokonaistyytyväisyytenä tai palvelutapahtuman tasolla (Ylikoski 2001, 155).

Pitkäkosken (2017, 13) mukaan itse asiakastyytyväisyyden saavuttamisen täytyisi olla lähtötaso, josta itse palvelun kehittäminen lähtee etenemään. Hänen mukaansa, jos pyritään pääsemään tasolle, jossa asiakas kokee elämyksiä, ei riitä pelkästään asiakkaan tyytyväisyys. Palveluntuottajan on pyrittävä aiheuttamaan asiakkaalle Wau-reaktio joka hänen mukaansa synnyttää positiivista jälkipuhetta kokemuksesta.

Ylikosken (2001, 155) mukaan asiakas voi olla tyytymätön yksittäiseen palvelutapahtumaan, mutta kuitenkin tyytyväinen itse organisaation toimintaan tai päinvastoin. Hän painottaa, että asiakkaiden valituksista saa tietoa, mihin asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä. Se hänen mukaansa ei kuitenkaan riitä, sillä se ei anna tarpeeksi tietoa, vaan on oltava seurantajärjestelmä asiakastyytyväisyyden mittaamiseen.

Ensimmäinen askel Ylikosken (2001, 156) mukaan on asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien tekijöiden selvitys. Hän kirjoittaa, että tutkimusten avulla pyritäänkin selvittämään, mitkä yrityksen tai organisaation toiminnassa tuottavat tyytyväisyyttä asiakkaalle.

Asiakastyytyväisyyskyselyllä halutaan selvittää asiakkaan tyytyväisyys kyseistä palvelua tai tuotetta kohtaan. Asiakastyytyväisyyden seurantaan tarkoitettu järjestelmä koostuukin niin tutkimuksista kuin suoraa saadusta välittömästä palautteesta (Ylikoski 2001, 155.)

Ylikosken (2001, 156) mukaan asiakastyytyväisyyden mittauksen jälkeen suoritetaan korjaavia toimenpide-ehdotuksia ja niiden tärkeysjärjestys. Hänen mukaansa asiakastyytyväisyyden tasoa ja kehitystä tulisi seurata tasaisin väliajoin, että nähdään kehitys ja miten epäkohtien korjaukset ovat siihen vaikuttaneet.

Ravintola Katajanmarjassa ruokailijoilta on hyvä kartoittaa asiakastyytyväisyyskyselyllä mitä mieltä he ovat palvelusta, ruoasta, tilojen toimivuudesta ja yleisesti ravintolan toimivuudesta. Osa palautteesta saadaankin jokapäiväisessä toiminnassa suullisesti asiakkaalta. Kyseessä voi olla positiivinen tai rakentava palaute. Se voi olla joko kiitos hyvästä ruoasta tai moite esimerkiksi pitkästä odotuksesta. Asiakas voi olla tyytymätön yksittäiseen palveluun, mutta samalla myös tyytyväinen itse organisaatioon tai päinvastoin. Ravintola Katajanmarjan tapauksessa asiakas voi olla tyytyväinen itse ruokaan ja saamaansa palveluun, mutta tyytymätön ruokailutilanteessa tapahtuvaan jonotukseen.

### 3 OPISKELIJA- JA HENKILÖSTÖRAVINTOLAN PALVELUT

Vuosittain Suomalaisissa suurkeittiöissä valmistetaan enemmän kuin 800 miljoonaa annosta, eli noin 150 ateriaa per henkilö. Aterioiden ravitsemuksellisella laadulla on merkitystä terveydelle ja ravinnon saannille, sillä monelle lounas on ainut lämmin ruoka joka nautitaan päivän aikana. Joukkoruokailun tehtävä on ruokamieltymyksiä sekä laatua ohjaava tehtävä, jonka tarkoitus on edistää terveellistä elämää ja hyviä ruokatottumuksia (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010A, 11.)

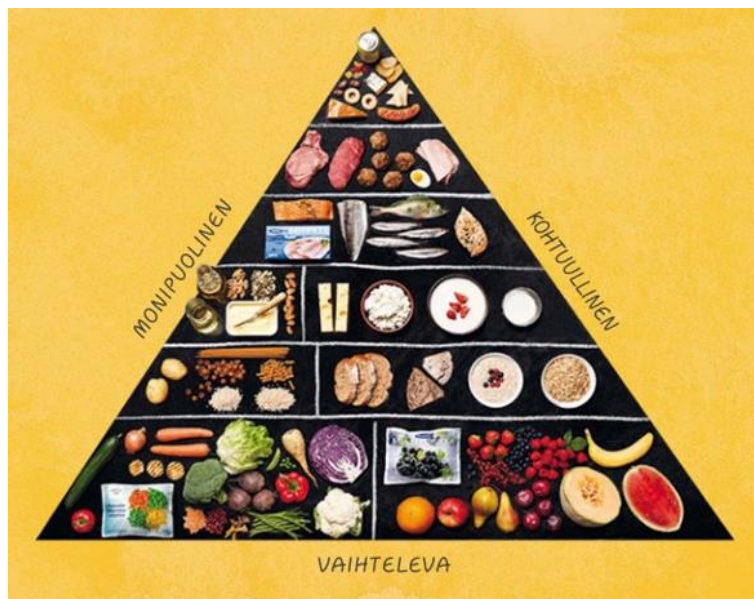
Keskeisimpiä merkityksiä opiskelijaruokailussa ovat, että laadulla ja valikoimalla pystytään vaikuttamaan opiskelijan hyvinvointiin, työkykyyn sekä terveyteen. Ruokailulla on myös merkitystä päivittäisen opiskelun onnistumisen kanssa, sillä siitä opiskelija saa energiaa ja välttämättömiä ravintoaineita. Lisäksi ruokatauko antaa myös lepo hetken opiskelijan arkeen. Ruokailu on myös yksi tapa luoda vuorovaikutusta sekä yhteisöllisyyttä opiskelijoiden joukkoon. Opiskeluvuosilla on tärkeä vaikutus nuorten ruokatottumuksiin. (Kela 2011, 10.)

Yksi avustuksen myöntämisen edellytyksistä koskee aterian sisältöä ja se on kirjattu asetukseen (2 §) seuraavasti: ” – opiskelija-ateria täyttää laadultaan yleiset terveydelliset ja ravitsemukselliset vaatimukset”. Asetukseen on kirjattu myös avustukseen oikeuttavat ateriat (4 §) seuraavasti: ”Opiskelija-ateria on ateriakokonaisuus, joka sisältää pääruoan, juoman, salaatin, leivän ja levitteen. Erikoisannos on kalliimmista raaka-aineista valmistettu opiskelija-ateriaa vastaava ateriakokonaisuus.” (Kela 2016.)

#### 3.1 Opiskelija- ja työpaikkaruokailu

Opiskelijoille suositusten mukaan tarjottava ruoka täytyy olla vaihtelevaa ja monipuolista. Siinä täytyy yhdistyä maku, virkistävyys ja terveellisyys. Aterian tulee katata kolmannes päivittäisestä ravinteiden ja energiansaannista. Huomiota tulisi kiinnittää erityisesti suolan ja rasvan määrään ja laatuun. (Evara 2011.)

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemassa ruokakolmiossa (Kuva 1) alimpana olevat raaka-aineet muodostavat yhdessä päivittäisen ruokavalion perustan. (Syödään ja opitaan yhdessä 2017, 27).



Kuva 1. Ruokakolmio (Syödään ja opitaan yhdessä 2016).

Suomalaisista työssäkäyvistä noin kolmannes ruokailee henkilöstöravintoloissa työpäivänsä aikana. Tarjolla olevilla aterioilla on siis suuri merkitys ravinnonsaannin ja terveyden suhteen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017b). Työpaikkaruoka on oikein koostettuna monipuolinen ja terveellinen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 23).

### 3.2 Erityisruokavaliot palvelua tukevana tekijänä

Suosituksen mukainen ruoka osalla oppilaista tai henkilökunnasta voi olla hieman poikkeava. Se voi johtua esimerkiksi allergioista tai erityisruokavaliosta. Yleisesti kuitenkin suosituksen mukaisen ruoan tulee olla kaikkiin ruokavalioihin muokattuna monipuolista ja terveyttä edistävää.

Erityisruokavalioiden yhtenä tai useamman raaka-aineen käyttöä rajoitetaan tai poistetaan täysin käytöstä ruokailijan terveyteen vaikuttavista syistä. Erityisruokavaliot ovat yleensä osa jonkin sairauden hoitomuotoa. Erityisruokavalioiden toinen tehtävä on tukea ruokailijan terveyttä (Evira 2017).



Erytisruokavaliot ovat tärkeä osa ydinpalvelua ja palvelutuotetta. Tämän takia erityisruokavaliot on tärkeä huomioida päivittäisessä toiminnassa keittiöllä. Niiden huomioimiseksi tavallisia ruokia muunnellaan eri ruokavalioihin ja allergioihin sopiviksi.

Keittiöiden on syytä kartoittaa ruokailijoidensa tarvitsemat erityisruokavaliot. Näin kaikki saavat tarvitsemansa ruoan ja energian päivittäiseen jaksamiseen koulussa ja työpaikalla. Erytisruokavaliot huomioimalla saadaan myös palveltua kaikki ravintolassa ruokailevat henkilöt niin, että he kokevat saavansa vastinetta rahalleen ja kokevat tulleen huomioituksi. Osa erityisruokavalioidista ovat allergiaperäisiä, osa puolestaan voi johtua etnisestä taustasta tai vakaumuksesta.

Ravintola Katajanmarjassa on tärkeää, että kaikki saavat tarvitsemansa päivittäisen energian ja ruoan jaksukseen opiskella ja työskennellä. Siksi erityisruokavalioiden huomiointi on hyvin tärkeää päivittäisessä toiminnassa keittiöllä. Myös erityisruokavaliota tarvitsevien ruokailijoiden on saatava parasta mahdollista palvelua ja ruokaa.

**Vegaaninen ruokavalio.** Vegaanit eivät periaatteiden vuoksi syö mitään eläinperäistä, tai eläinkunnan tuotetta sisältävää ruokaa tai valmistetta. Syytä on monia, kuten ekologiset ja eettiset syyt. Vegaanisen ruokavaliota taustalla saattaa olla myös terveydelliset tai uskonnolliset / henkiset syyt. (Vegaaniliitto,[viitattu 13.11.2017].) Proteiinin saannin turvaamiseksi vegaaneille tulee olla tarjolla kasviproteiininlähteitä useammalla aterialla päivässä (Syödään yhdessä 2016, 100).

**Gluteeniton ruokavalio.** Keliakia on yleinen sairaus ja mikäli ruokailijoissa on keliakikkoja, tulee gluteeniton ruokavalio ottaa aina erikseen huomioon. Gluteenia löytyy monista valmiista elintarvikkeista, sekä keittiöllä käytettävistä keitto ja kastikepohjista. Keliakia on sairaus jossa valkuaisaine gluteeni aiheuttaa ohutsuolen limakalvoille tulehduksen ja suolinukan vaurion (Keliakialiitto 2008).

**Laktoositon ruokavalio.** Laktoosi-intoleranssi tarkoittaa maidon maitosokerin eli laktoosin imeytymishäiriötä, joka aiheuttaa vatsavaivoja kuten ripulia, ilmavaivoja, vatsakipuja sekä turvotusta. Mikäli laktoosia pilkkovaa entsyymiä on niukasti ohutsuolessa, se ilmenee laktoosi-intoleranssina ja vain laktaasientsyymillä pilkkoma maitosokeri voi imeytyä verenkiertoon (Ravitsemusterapeuttien yhdistys ry 2009, 117).

**Kasvisruokavalio.** Laktovegetaarinen ruokavalio on yksi kasvissyönnin muodoista. Laktovegetaarista ruokavaliota noudattava henkilö käyttää kasvien sekä viljatuotteiden lisäksi maitotuotteita (Ravitsemusterapeuttien yhdistys ry 2009, 55). Laktoovovegetaarinen ruokavalio sisältää kasvien, viljatuotteiden sekä maidon lisäksi myös kananmunaa (Ravitsemusterapeuttien yhdistys ry 2009, 55).

**Etninen ruokavalio.** Etninen ruokavalio poikkeaa suomalaisesta valtaväestön ruokavaliosta. Etnisiä ryhmiä ovat eri uskontokuntiin kuuluvat ryhmät kuten hindut, juutalaiset, somalit ja muslimit. Suomessa suurimmat ryhmät ovat somalit, turkkilaiset ja Irakista tulleet maahanmuuttajat. (Kosonen 2012, 581.) Etninen ruokavalio voi Kososen (2012, 581) mukaan poiketa suomalaisesta valtaväestöstä ruoan valmistustavan sekä raaka-aineiden valintojen mukaan. Hän kertoi että usein etnisessä ruokavaliossa on sääntöjä sekä rajoituksia joilla on suuri merkitys ravitsemukseen.

Etninen ruokavalio tulee ottaa huomioon nykyajan monikulttuurillisessa ja globaalissa maailmassa. Ihmisiä tulee ympäri maailman myös Suomeen, ja tämä on otettava huomioon sekä opiskelija- että työpaikkaruokailussa ja ruokien valinnassa.

**FODMAP-ruokavalio.** Ärtävän suolen oireyhtymään yhdistettyjen oireiden on huomattu olevan yhteydessä tiettyihin imeytymättömiin hiilihydraatteihin jotka kulkeutuvat ohutsuolesta paksusuoleen. Suolibakteerit käyttävät imeytymättömiä hiilihydraatteja ravinnokseen ja aiheuttavat runsaasti suolistokaasuja. FODMAP-hiilihydraatteja välttäässä tai vähentäässä tulee vähentää muun muassa palkokasveja, sipulia, kaaleja, sokerialkoholeilla makeutettuja makeisia, jogurtteja jotka sisältävät lisäkuituja sekä maitosokeria eli laktoosia (Ärtävän suolen oireyhtymä 2017).

**Ruokatrendit.** Keittiöllä huomioon otettavia ruokatrendejä on nyt monia. Yksi esimerkki ruokatrendeistä on lähiruoka, joka on ollut trendinä jo useamman vuoden ajan. Toinen ruokatrendi on vastuullisuus. Nykyään kuluttajat ovat myös hyvin tietoisia eläinten elinolosuhteista, ja muutenkin tiedostetaan ruuantuotannon haitat. Ruokahävikin vähentäminen on isossa osassa nykytrendiä. Osa ravintoloista myy tai antaa hävikiksi joutuvan ruoan sitä tarvitseville. Myös kasvisruoka on kasvavassa osassa ruokatrendejä. Sillä halutaan rajoittaa ja vähentää lihan syöntiä tai täysin

lopettaa sen käyttö. Osalle tämä on eettinen valinta eläinten hyvinvoinnin vuoksi, osalle puolestaan kasvihuonepäästöjen ja planeetan hyvinvoinnin vuoksi.

### 3.3 Ruoan maittavuuteen vaikuttavia tekijöitä

**Aistit.** Ruoan maittavuuteen vaikuttavat maku- ja hajuaistin lisäksi myös kuulo-, näkö- sekä tuntoaisti. Aterian maittavuuteen vaikuttavatkin siis ulkonäön ja rakenteen lisäksi myös ruuan haju ja maku (Ruokatieto, [viitattu 6.10.2017]).

Ruoan ulkonäkö on hyvin tärkeä asia, sillä esimerkiksi väärän värinen ruoka saattaa aiheuttaa sen, että ruoka jää maistamatta ja syömättä. Väreillä on suuri tehtävä ruokien ulkonäössä ja tuntoaisti kertoo puolestaan ruoan lämpötilasta (Ruokatieto, [viitattu 6.10.2017]).

Pitkäkosken (2015, 25) mukaan Maier, Chabanet, Schaal, Lethwood ja Issanchou (2007) mainitsema ”First taste comes with eyes” on kuvaus siitä, että näköaistilla on merkitys ensihetkessä ruoan kanssa. Ruoan rakenne luo erilaista suutuntumaa ruokailijalle. Lisäksi itse ympäristöstä saadaan niin valaistus-, lämpö- kuin värivaikutelmia. Nostalgialla on heidän mukaansa merkitystä, sillä se vaikuttaa ruokailijan asenteeseen ruokaa kohtaan. Toisin sanoen on tärkeää miltä ruoka näyttää, tuntuu ja maistuu. Ympäristön lämpötilalla ja väreilläkin on merkitystä. On myös tärkeää, tuleeko ruoasta mieleen joitain muistoja jotka auttavat asiakkaan hyväksymään ruoan helpommin.

**Ympäristön vaikutus.** Pitkäkosken teoksessa (2015, 34) Bitnerin (1992) sekä Kwornikin (2007) mukaan itse ravintolatilän luominen on monien asioiden summa, ja suuri haaste konseptin kehittäjälle. Heidän mukaansa siihen kannattaa panostaa, sillä ympäristön laatu heijastuu niin yksilöllisessä käyttäytymisessä kuin sosiaalisessa vuorovaikutuksessa.

Pitkäkosken teoksessa (2015, 35) Ryu, Lee ja Kim (2012) mainitsevat että itse ravintolan fyysinen ympäristö on tärkein mielikuviin vaikuttava tekijä, sillä työntekijöillä, estetiikalla sekä tunnelmalla on myös suuri vaikutus asiakkaan kokeman mielihyvän tasoon.

Pitkääkoski (2015, 35) mainitsi, että tutkimuksen perusteella keskeisiä vaikuttavia asioita ovat tilojen värit, kalustus ja layout-ratkaisu, äänet, valaistus, pintamateriaalien laatu, ilman laatu, lämpötila, tyylin yhdenmukaisuus, kompleksisuus, salaperäisyys sekä tilojen puhtaus.

Pitkääkosken teoksessa (2015, 35) Mehrabianin ja Russellin (1974) mukaan perusoletus on, että mikäli ympäristö herättää mielenkiinnon ja positiivisia sisäisiä reaktioita, pyrkii asiakas lähestymään paikkaan. Mikäli taas reaktiot ovat vain negatiivisia, asiakas pyrkii välttämään tätä ympäristöä kaikin tavoin. Pitkääkosken (2015), Donovanin ja Rossiterin (1982) mukaan positiivisuus näkyy kuluttajan käyttäytymisessä nauttimisena, uudestaan ravintolaan palaamisena sekä ystävällisyytenä. Heidän mukaansa se näkyy myös kulutetun ajan ja rahan määrässä sekä siinä kuinka asiakas tutkii ympäristöään.

Pitkääkosken (2015, 34) mukaan Berry ja Clark (1986) sekä Shostack (1977) kertovat, että ympäristö vaikuttaa asiakkaaseen jo ennen ravintolan valintaa, sillä jo ennen mahdollista ruokailua asiakkaat etsivät vihjeitä ravintolan kyvykkyydestä sekä laadusta. Itse ympäristö antaa heidän mukaansa eniten kaivattuja vihjeitä mahdolliselle asiakkaalle. Ravintolamaailmassa ravintoloiden kaduille avautuvat ikkunat ovatkin ratkaisevassa roolissa. Nopealla vilkaisulla asiakas voi heidän mukaansa päättää vastaako ravintola hänen odotuksiaan. Kerrotaan myös tilan materiaalien antavan asiakkaalle mielikuvan ravintolan laadusta.

**Ruokajärjestely.** Myös ruokajärjestelyillä on suuri vaikutus viihtyvyyteen, kuten lounaan ajoituksella, toimivalla linjastoratkaisulla, sekä viihtyisällä ja rauhallisella ruokailutilalla. Näistä koostuukin miellyttävän ruokailukokemuksen tekijät, sillä pitkät jonot, kiire, melu tai toimimaton ympäristö taas puolestaan pilaavat miellyttävän ruokailukokemuksen. (THL 2017a).

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Ravintola Katajanmarjassa ruokailee paljon eri-ikäisiä ja -taustaisia henkilöitä. Ruokailijat ovat opiskelijoita, henkilökuntaa sekä erilaisilla kursseilla käyviä henkilöitä. Ravintola Katajanmarjassa valmistetaan ruokia myös juhliin, mutta kysely koski vain päivittäisiä toimintoja. Tässä luvussa käytetyt kuvat ovat tekijän itse ottamia.

### 4.1 Tavoitteet

Tämän kvantitatiivisen tutkimuksen tavoitteena oli selvittää ruokailijoiden tyytyväisyys Ravintola Katajanmarjan ruokapalveluun. Ruokapalvelujen osalta tarkasteltiin viihtyisyyttä, siisteyttä, toimivuutta, maittavuutta sekä valikoimien riittävyyttä. Kyseilyllä kartoitettiin asiakaspalvelun laatua, päivällisen ajankohtaa, jälkiruokakahvin tarvetta sekä mahdollista erityisruokavalioiden tarvetta. Tutkimuksen tulosten avulla Ravintola Katajanmarjan henkilökunta pystyy kehittämään asiakaspalvelua, toimintaansa, viihtyisyyttä, itse ruokailutilanteen onnistumista sekä ruokaa ja näin vaikuttaa tulevaisuudessa asiakkaittensa tyytyväisyyteen.

### 4.2 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Ilmajoella sijaitseva Etelä-Pohjanmaan Opiston keittiö, Ravintola Katajanmarja. Yhteyshenkilönä keittiön puolelta oli emäntäopettaja. Etelä-Pohjanmaan Opiston piha-alueella on useita rakennuksia. Ravintola Katajanmarja sijaitsee Liakka-talossa (Kuva 3).



Kuva 2. Liakka-talo.

Ravintola Katajanmarjassa tarjoillaan päivittäin aamupala klo 7.15–8.30, lounas klo 11–12.00, päiväkahvi klo 13.30 sekä päivällinen klo 16.15–17.00 (Ojaluoma 2017).

Viikolla päivittäin ravintola Katajanmarjassa lounaalla ruokailee n. 270–280 henkilöä, mutta määrät vaihtelevat päivittäin (Ojaluoma 2017).

Henkilökuntaan kuuluvat emäntä joka toimii myös kotitalousopettajana, vastaava kokki, kokki, keittäjä ja neljä vakituista ravitsemistyöntekijää. Lisäksi keittiöapulainen työskentelee 11.30–17.00 ja käytettävissä on myös kaksi lomittajaa (Ojaluoma 2017).

Opiston juhlat ja tapahtumat-sivulla ([viitattu 4.10.2017]) ympäristöä luonnehditaan viihtyisäksi ja monipuoliseksi. Hyvät tilat takaavatkin onnistuneet tapahtumat ja tilaisuudet. Itse ympäristön kuvaillaan olevan viihtyisä perinteikkään (Kuva 4) ja luonnonkauniin ympäristön puitteissa. Opiston sivuilla Ravintola Katajanmarjan kuvailaan lohtivan maittavia ruokia tilaisuuteen kuin tilaisuuteen ja järjestettäväksi onnistuvat niin häät, sukujuhlat kuin muut tilaisuudet (Etelä-Pohjanmaan Opisto, [viitattu 4.10.2017]).



Kuva 3. Tunnelmallinen vanhaopisto.

**Saavutettavuus.** Ruokailija ohjataan heti ulkoa alkaen kohti ravintolaa. Kyltti ulkona ja viitat sisällä kertovat mihin suuntaan täytyy mennä. Itse sisääntulo ravintolaan on hieman huomaamaton, sillä se sijaitsee käytävällä ihan portaiden vieressä, mutta kun katsoo ylös, näkee kyltin Ravintola Katajanmarja (Kuva 5). Kyltistä tietää, että on menossa oikeaan suuntaan, kohti uutta ruokasalia.



Kuva 4. Ravintolan sisäänkäynti.

**Toiminnallisuus.** Ravintola Katajanmarjan ruokailulinjasto (Kuva 6) sijaitsee lähellä keittiötä, astianpalautuspistettä sekä kassaa. Linjaston alussa sijaitsevat aterimet sekä lautaset. Itse linjastolta löytyvät ruoat, loppupäästä löytyvät kupit sekä juotavat.

Ravintola Katajanmarjassa ei ole kokeilun vuoksi lainkaan käytössä tarjottimia, vaan pelkästään aterimet, lautaset sekä kupit.



Kuva 5. Linjasto.

Ravintola Katajanmarjan ruokasali on värimaailmaltaan maanläheinen (Kuva 7). Suuret seinän täyttävät ikkunat tuovat paljon luonnonvaloa sisälle. Tilaan saatu luonnonvalo valaisee niin hyvin, ettei päiväsaikaan ole tarvetta käyttää muuta valaistusta.





Kuva 6. Ruokasali.

Lattia ruokasalissa on vaaleanruskea ja seinät valkoisia. Huonekalut ovat enimmäkseen ruskeita, kuten pöydät ja tuolit. Seinänvierestä löytyy myös harmahtavaa kaappia ja ruskeaa vitriiniä, sekä eri aiheisia valokuvia kehystettynä.

**Astianpalautus.** Ravintola Katajanmarjassa astianpalautuspiste on astianpesutilan välittömässä läheisyydessä. Kuten kuvasta (8) huomaa, astianpesutila on palautuslinjaston toisella puolella. Asiakkaat palauttavat itse astiat sekä aterimet astianpalautuspisteeseen, jossa he myös lajittelevat ne suoraan koreihin, sekä poistavat mahdolliset ruoantähteet biojätteisiin. Koska Katajanmarjassa ei ole käytössä tarjottimia, palautuspisteessä on paikat vain aterimille, laseille sekä lautasille.



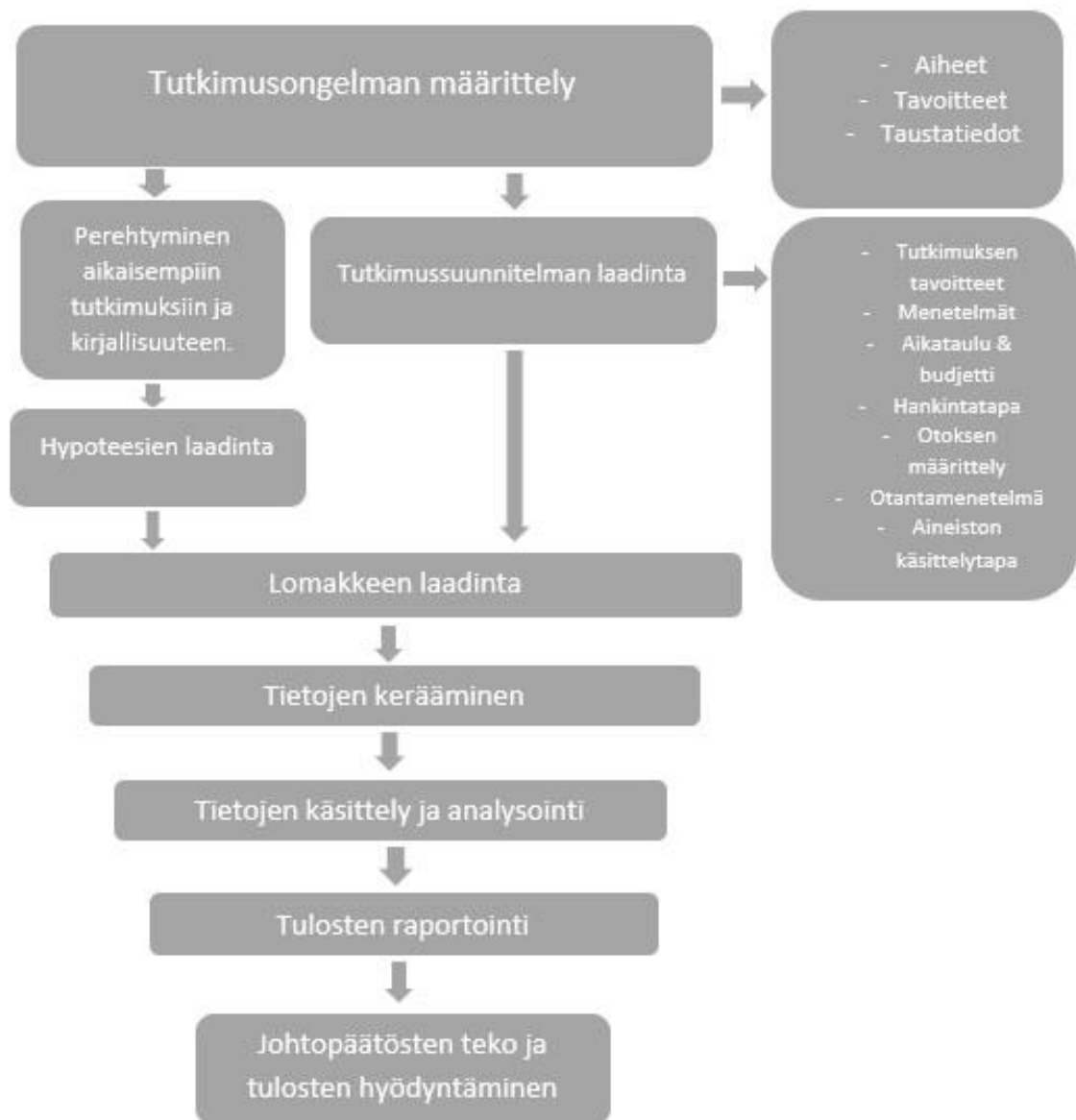
Kuva 7. Astianpalautuspiste.

### 4.3 Tutkimusmenetelmät ja prosessi

Tässä kyselyssä käytettiin strukturoitua lomaketta jonka lisäksi lomakkeella oli kolme avointa kysymystä. Taustatietoina selvitettiin vastaajan sukupuoli, sekä se, onko vastaaja opiskelija, työntekijä vai kurssilainen. Ruokapalvelujen osalta kysyttiin eri osa-alueista kuten viihtyisyydestä, siisteydestä, toimivuudesta, maittavuudesta sekä valikoimien riittävydestä. Kyselyllä kartoitettiin asiakaspalvelun laatua, päivällisen ajankohtaa, jälkiruokakahvin tarvetta sekä mahdollisia erityisruokavalioiden tarvetta. Vastaajilla oli myös mahdollisuus kertoa omista toiveista ja lempiruokistaan.

Kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan määrällistä tutkimusta. Sen avulla voidaan selvittää lukumääriä ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa edellytetäänkin riittävän suurta otosta ja itse aineiston keruussa käytetään tutkimuslomakkeita joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Kvantitatiivisella tutkimuksella tutkitaan tällöin ilmiöissä tapahtuvia muutoksia sekä asioiden välisiä riippuvaisuuksia. Tutkimuksen avulla kartoitetaan nykytilanne. (Heikkilä 2014, 8.)

Tutkimusprosessi aloitetaan tutkimusongelman määrittelyllä kuten kuviosta (1) näkyy. Tutkimuksen luotettavuutta edesauttaa myös selkeä ja tarkasti rajattu tutkimusongelma. Luotettavuutta auttaa myös selkeästi määritelty perusjoukko, hyvä tutkimussuunnitelma, huolella tehty kyselylomake sekä harkiten mietitty ja valittu otantamenetelmä. Otoksen täytyykin olla tarpeeksi suuri ja käytössä täytyy olla tutkimukseen sopiva tiedonkeruumenetelmä. Toivottavissa olisi tietenkin korkea vastausprosentti edustavan otoksen aikaansaamiseksi. Lisäksi tulisi myös hallita tilastolliset menetelmät ja tuottaa lopputuloksesta selkeä raportti. (Heikkilä 2014, 14.)



Kuvio 1. Kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet (Heikkilä 2014, 9).

**Tutkimusmenetelmän valinta.** Pohdinnan jälkeen päädyttiin suorittamaan asiakastytyväisyyskysely paperilomakkeella, vaikka sähköpostitse suoritettava olisi ollut nopeampi tapa. Aikaisempien kokemusten mukaan opiskelijat ja henkilökunta vastaavat keittiön tietojen mukaan huonosti sähköiseen kyselyyn, joten nähtiin paremman tuloksen takaamiseksi paremmaksi vaihtoehdoksi viedä kyselylomakkeet paikanpäälle paperisina versioina. Vaikka paperinen versio on hitaampi käsitellä, on se kuitenkin informatiivisempi, sillä jo lomakkeita Webropolin sähköiseen muotoon laittaessa saa näkemystä kyselyn onnistuneisuudesta.

Keittiön emännän kanssa pohdittiin, miten opiskelijat sekä henkilökunta saataisiin vastaamaan kyselyyn. Viime kyselyssä palkintona oli keittiöllä ollut suklaapatukka, joka ei motivoinut ihmisiä vastaamaan kyselyyn.

Kyselyn ”porkkanaksi” eli kyselyn vastaajien motivoimiseen valikoitui Ilmajoella sijaitsevan Mallan Makeat, satumaisen sisustus ja herkkupuodin, kahvi- ja leivoslahjakortit. Kyselyn palautuslaatikon luokse tehtiin ilmoitus, jossa kerrottiin, että jos vastaaja laittaa lomakkeeseen sähköpostinsa, on mukana lahjakorttien arvonnassa. Tämä oli hyvä kannustin, sillä opiskelijat ja henkilökunta täyttivät jo ensimmäisen päivän aikana sata kyselylomaketta.

**Lomakkeet.** Lomakkeita toimitettiin Ravintola Katajanmarjaan täytettäväksi 130 kappaletta. Takaisin täytettynä tuli 107 kappaletta, joista 5 hylättiin puutteellisten tietojen vuoksi, eli tutkimuksen otantana oli 102 hyväksyttyä lomaketta. Tyhjinä palautui 9 kappaletta ja kyselylomakkeita katosi 14 kappaletta. Vastausprosentti otannan sen viikon päivittäisestä ruokailijamäärästä oli 60 %.

#### 4.4 Tutkimustulokset

**Taustatiedot.** Kyselyyn hyväksyttyjä lomakkeita oli 102. Kyselyyn vastanneista 80 oli naisia ja 21 miehiä. Myös yksi ”kolmas sukupuoli” oli kirjoitettu näiden vaihtoehtojen alle. Opiskelijoissa naisia oli 73 ja miehiä 15. Työntekijöissä oli naisia 7 ja miehiä 4. Kurssilaisia oli 2 miestä. Kyselyyn vastanneista 89 oli opiskelijoita, 11 työntekijöitä sekä 2 kurssilaista. Kyselyyn vastanneista 87 % oli opiskelijoita.

**Arvio ruokapalvelujen osa-alueista.** Kysymyksessä arvioitiin Ravintola Katajanmarjan ruokapalveluiden osa-alueita rastittamalla mielipidettä lähinnä oleva väittämä. 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä ja 4 = täysin samaa mieltä (Taulukko 1).

Taulukko 1. Ruokapalvelujen osa-alueiden arviointi, opiskelijat (n=89).

Arvioi Ravintola Katajanmarjan ruokapalvelujen osa-alueet, Opiskelijat				
	1	2	3	4
Henkilökunta huomioi ruokailijan	0	4	33	52
Ruokailutila on siisti	1	3	22	63
Ruokailutila on viihtyisä	1	6	32	50
Ruokailulinjasto on siisti	1	4	29	55
Ruokailulinjasto on toimiva	2	19	35	33
Ruoan esillepano on onnistunut	0	2	40	47
Ruoan ulkonäkö on houkutteleva	1	5	38	45
Ruoan tuoksu on houkutteleva	1	4	29	55
Ruoka on maittavaa	2	2	32	53
Juomavalikoima on riittävä	0	3	18	68
Leipävalikoima on riittävä	0	9	30	50
Salaattivalikoima on riittävä	3	19	33	34
Astianpalautuspiste on toimiva	0	6	23	60
Astianpalautuspiste on siisti	2	8	35	44

Opiskelijoiden taulukosta (Taulukko 1) nousee ensi silmäyksellä esiin kehitettäviä kohteita kuten ruokailulinjaston toimivuus, ruoan ulkonäön houkuttelevuus, salaattivalikoiman riittävyys sekä astianpalautuspisteen siisteys.

Linjaston toimivuudesta ei myöskään palautteissa ollut kommentteja, mutta yksi mahdollinen pääsyy sen toimimattomuudelle voi olla tarjottimien puuttuminen, joka

on noussut ilmi myös toisessa kohdassa kyselyä. Mahdollisesti myös pitkä jonotusaika ruokailun alussa voi vaikuttaa siihen, että ruokailijoista osan mielestä linjasto ei toimi toivotulla tavalla.

Salaattivalikoimasta perusteluissa kaivattiin monipuolisempaa salaattitarjontaa, enemmän proteiininlähteitä, ruokaisia salaatteja sekä porkkanaraastetta kaivattaisiin useammin tarjolle. Myöskään kaalia ei tarvitsisi olla niin usein.

Astianpalautuspisteen siisteydessä oli opiskelijoiden mielestä parantamisen varaa kun taulukkoa 1 tarkastelee lähemmin.

Tyytyväisimpiä opiskelijat olivat juomavalikoiman riittävyteen, ruokailutilan siisteyteen, astianpalautuspisteen toimivuuteen, ruokailulinjaston siisteyteen, ruoan tuoksun maittavuuteen sekä siihen, että keittiöhenkilökunta huomioi ruokailijan.

Vastanneista opiskelijoista

- 76 % oli sitä mieltä, että juomavalikoima oli riittävä
- 71 % oli sitä mieltä, että ruokailutila on siisti
- 67 % oli sitä mieltä, että astianpalautuspiste on toimiva
- 61 % oli sitä mieltä, että ruokailulinjaston on siisti
- 61 % oli sitä mieltä, että ruoan tuoksu on houkutteleva
- 58 % oli sitä mieltä, että keittiöhenkilökunta huomioi ruokailijan.

Taulukko 2. Ruokapalvelujen osa-alueiden arviointi, työntekijät (n=11).

Arvioi Ravintola Katajanmarjan ruokapalvelujen osa-alueet, Työntekijä				
	1	2	3	4
Henkilökunta huomioi ruokailijan	0	0	5	6
Ruokailutila on siisti	0	6	3	2
Ruokailutila on viihtyisä	0	0	6	5
Ruokailulinjasto on siisti	0	0	6	5
Ruokailulinjasto on toimiva	0	6	2	3
Ruoan esillepano on onnistunut	0	0	8	3
Ruoan ulkonäkö on houkutteleva	0	1	6	4
Ruoan tuoksu on houkutteleva	0	1	3	7
Ruoka on maittavaa	0	1	3	7
Juomavalikoima on riittävä	0	0	3	8
Leipävalikoima on riittävä	0	2	6	3
Salaattivalikoima on riittävä	0	5	3	3
Astianpalautuspiste on toimiva	0	1	2	8
Astianpalautuspiste on siisti	0	3	6	2

Työntekijöiden taulukosta (Taulukko 2) nousee esille kehitettäviä kohteita kuten ruokailutilan siisteys, ruokailulinjaston toimivuus, leipävalikoiman riittävyys, salaattivalikoiman riittävyys sekä astianpalautuspisteen siisteys.

Perusteluja näille esiin nouseville aiheille ei kuitenkaan kyselyssä ilmennyt, vain sisustusehdotelma ruokailutilan ja terassin viihtyisyyden parantamiseksi. Ruokailulinjaston toimivuus nousi kuitenkin esille kuten opiskelijoidenkin taulukossa (Taulukko 1).

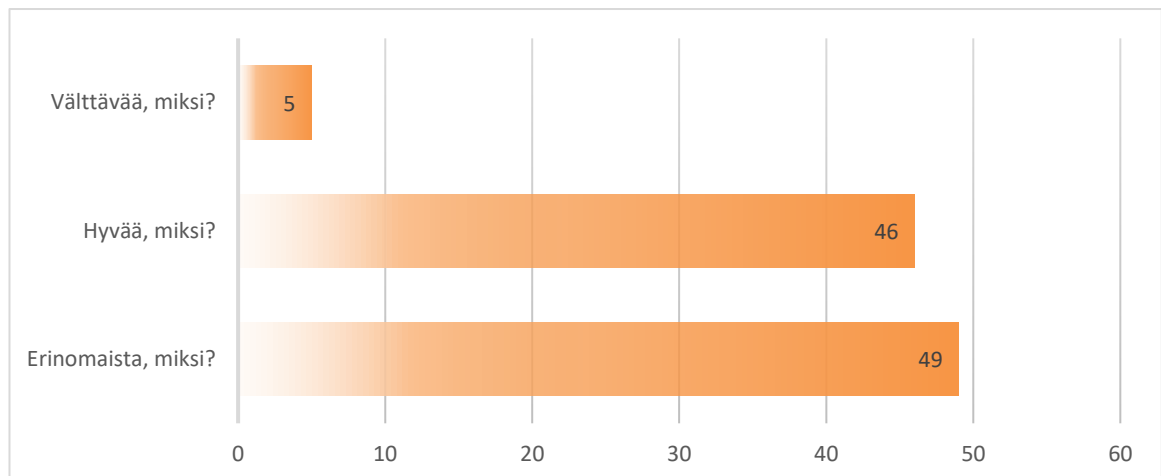
Tuloksia tarkasteltaessa niin opiskelijoiden kuin työntekijöidenkin arvioissa kehittämistä vaativia aiheita olivat yhteisesti ruokailulinjaston toimivuus, salaattivalikoiman riittävyys sekä astianpalautuspisteen siisteys.

Tyytyväisimpiä työntekijät olivat juomavalikoiman riittävyteen, astianpalautuspisteeseen toimivuuteen, ruoan maittavuuteen, ruoan tuoksun houkuttelevuuteen, sekä siihen että, henkilökunta huomioi ruokailijan.

Vastanneista työntekijöistä

- 72 % oli sitä mieltä, että juomavalikoima on riittävä
- 72 % oli sitä mieltä, että astianpalautuspiste on toimiva
- 64 % oli sitä mieltä, että ruoka on maittavaa
- 64 % oli sitä mieltä, että ruoan tuoksu on houkutteleva
- 54 % oli sitä mieltä, että henkilökunta huomioi ruokailijan.

**Asiakaspalvelun arviointi.** Kysymyksiin sai vastata vapaamuotoisesti. Kuviossa (2) vastanneista 49 oli sitä mieltä että asiakaspalvelu Ravintola Katajanmarjassa on erinomaista, 46 puolestaan piti asiakaspalvelua hyvänä ja 5 välttävänä. Kaikki vapaamuotoiset vastaukset löytyvät opinnäytetyö liite osiosta (liite 3).



Kuvio 2. Asiakaspalvelun laatu (n=100).

Tässä poimintoja *erinomaista* kohdan vapaamuotoisia vastauksista joissa luonnehdittiin asiakaspalvelua erinomaiseksi:

”Keittäjät tervehtivät, antavat positiivisen vaikutelman”

”Tyhjät ruoka-astiat viedään heti pois”

”Ystävällinen ja auttavainen henkilökunta”



"Huomioidaan erityisruokavaliot ja aidosti välitetään siitä, että kukin saa sopivaa ruokaa"

"Aina tarpeeksi astioita, ruokaa ei tarvitse odotella"

Erinomaista kohdassa luonnehdittiin henkilökunnan olevan hymyileviä, ystävällisiä, kuuntelevia sekä auttavaisia. Esiin nousi myös erityisruokavalioiden huomiointi, aito välittäminen sekä tyhjen ruoka-astioiden välitön poisvienti.

Tässä poimintoja *hyvää* kohdan vapaamuotoisista vastauksista:

"Ei ole huonoakaan sanottavaa"

"Koska asiakaspalvelu on hyvää"

"Ravintolan väki on opiston sydän :)"

"Keittäjät ovat ystävällisiä ja vastaavat aina kysymyksiin, mutta joskus huomaa että heillä on kiire"

Myös rakentavaa kommenttia *hyvää* kohtaan saatiin, kuten esimerkeistä näkee. Osan mielestä asiakaspalvelu on hyvää, mutta osa luonnehti palvelua tylyksi tai jopa töykeäksi. Seuraavassa muutamia kommentteja:

"Ihanat keittäjät, muutamaa nenäkästä lukuun ottamatta. Minut otetaan hyvin huomioon".

"Henkilökunta yleensä tervehtii, mutta välillä tympeää"

"Yleensä huomioivaa, välillä tylyä"

"Välillä keittäjät ovat hyvin töykeitä"

*Välttävää* kohdassa luonnehdittiin asiakaspalvelun olevan, jopa vihamielistä ja tiuskivaa.

"Vihamielistä välillä"

"Työntekijät välillä tiuskivia"

**Päivällinen.** Kyselyn perusteella suurin osa opiskelijoista on sitä mieltä, että kello 16.00 olisi paras aika päivälliselle. Taulukosta 3 näkee eriteltyinä molempien sukupuolien sekä opiskelijoiden, työntekijöiden että kurssilaisten osuudet parhaasta päivällisen ajasta. Kaksi työntekijöistä puolestaan kertoi, ettei ruokaile päivällisaikaan Ravintola Katajanmarjassa.

Kyselyyn vastanneista ruokailijoista 50 % oli sitä mieltä, että kello 16.00 olisi paras ruokailuaika päivälliselle. Yleisesti suurin osa opiskelijoista oli sitä mieltä, että kello 16.00 on hyvä aika, toiseksi paras kellonaika päivälliselle oli kello 16.15. Työntekijöissä kello 16.15 ja 17.00 saivat yhtä paljon ääniä.

- Kello 16.00 vastanneista 40 oli opiskelijoita sekä 1 työntekijä.
- Kello 16.15 vastanneista oli 26 opiskelijoita, 4 oli työntekijöitä sekä 2 kurssilaista.
- Kello 17.00 vastanneista 14 oli opiskelijoita ja 5 työntekijöitä.

Taulukko 3. Paras ruokailuaika päivälliselle (n=91).

Mikä olisi mielestänne paras ruokailuaika päivälliselle?						
	Opiskelija, Nainen	Opiskelija, Mies	Työntekijä, Nainen	Työntekijä, Mies	Kurssilainen, Nainen	Kurssilainen, Mies
Alkaen kello 16.00	32	8	1	0	0	0
Alkaen kello 16.15	23	3	3	1	0	2
Alkaen kello 17.00	11	2	3	2	0	0

**Päivälliskahvi.** Kysymykseen vastasi *Kyllä* 78 ja *Ei* puolestaan 14. Taulukosta (4) löytyy eriteltyinä molempien sukupuolien sekä opiskelijoiden, työntekijöiden että kurssilaisten osuudet päivälliskahvin tarjoilusta. Kyselyyn vastanneista ruokailijoista siis 91 % oli sitä mieltä että myös päivällisellä tulisi olla kahvia tarjolla. Ravintola Katajanmarja laittoi välittömästi kahvin tarjolle myös päivälliselle.

Taulukko 4. Kahvia päivällisen yhteyteen erittely (n=92).

Kahvia päivällisen yhteyteen?						
	Opiskelija, Nainen	Opiskelija, Mies	Työntekijä, Nainen	Työntekijä, Mies	Kurssilainen, Nainen	Kurssilainen, Mies
Kyllä	54	14	6	2	0	2
Ei	11	0	1	2	0	0

Ei-kohtaan oli vastattu muutaman työntekijän puolesta, sillä nämä henkilöt eivät ruokailleet enää päivällisen aikaan Ravintola Katajanmarjassa, joten kahviakaan ei tarvinnut olla tarjolla.

**Noudatanko erityisruokavaliota.** Erityisruokavaliota taulukon (5) mukaan noudatti 25 ruokailijaa. Joku muu, mikä? -kohtaan vastattiin maidoton, kalaton, kala-allergia sekä kananmunaton. Muutama vastanneista oli valinnut useamman vaihtoehdon joita erityisruokavalioidissa noudattavat. Erityisruokavaliota noudattavista 40 % noudattaa laktoositonta ruokavaliota.

Taulukko 5. Erityisruokavaliot (n=101).

	En noudata mitään erityisruokavaliota	Vegaaninen	Gluteeniton	Laktoositon	Kasvis "vege"	Etninen	FODMAP	Joku muu, mikä?
■ Noudatanko erityisruokavaliota?	77	3	3	10	7	0	2	5

**Toive- ja lempiruokat.** Lista kaikista vapaamuotoisista vastauksista kohtaan toive- ja lempiruokat löytyvät liite osiosta (liite 3). *Naisopiskelijat* toivoisivat listalle enemmän kasvisruokaa, ruokaisia salaatteja sekä makuja maailmalta. Listalle toivottiin myös bataattiranskalaisia, pizaa ja sekasyöjille enemmän kasvisruokaa.

Lempiruokiin puolestaan kuului tonnikalapasta, feta-kasvislasagne, pinaattikeitto, makaronilaatikko, koskenlaskijapyörökät / pihvit sekä aurabroiler.

”Tonnikalapasta, feta-kasvislasagne ja kaalikääryleet”

”Tulisempaa ja enemmän aasialaishenkisempiä ja enemmän kasvisperäisiä

Lemppari pinaattikeitto”

”Puuroa myös lounaalle. Lempiruokia makaronilaatikko, tonnikalapasta”

”Toivoisin enemmän salaattivaihtoehtoja ja kasviksia. Muuten pääruoat ovat hyviä ja valikoima monipuolinen! Pidän pinaattikeitosta ja kasvispihveistä. :)”

”Lempiruoka aurabroileri ja riisi”

”Toivoisin tortilloja ja useammin karjalanpiirakkaa. Lempiruokia aurabroiler, puuro ja lasagne”

”Marjarahka, pinaattikeitto ja lisää ruokaisia salaatteja”

Osan mielestä valikoima on jo nyt hyvä, eikä ruokalistalle ole erityisiä toiveita vaan kaikki ruoat ovat hyviä. Myös ruokaisia salaatteja toivottiin enemmän ruokalistalle. Vegaaniseen ruokaan toivottiin enemmän ruokaisia elementtejä kuten kasviperäisiä proteiininlähteitä. Kasvisruokaan toivottiin lisukkeeksi raejuustoa sekä kananmunaa.

”Vegaanisessa ruoassa voisi olla enemmän ruokaisia elementtejä, joskus on vain esimerkiksi perunaa ja kasviksia kastikkeessa joka ei pidä nälkää poissa. Lempiruokani on lasagne”

”Lempiruoka kasvislasagne. Enemmän ja useammin kasvisruokaa myös sekasyöjille, tai mahdollisuus silloin tällöin ottaa kasvisruokaa vaikka on sekasyöjä. Enemmän kanaruokaa, esim. Broilerikastiketta”

”Listalle lisää raejuustoa ja kananmunia proteiininlähteeksi. Kasviskastikkeet ovat kummallisia, joten niitä vähemmän tai sitten muunnettuna. Kasvispihvit ja quinoapihvit ovat taivaallisia. Mifu on herkullista missä vain ruoassa.”

*Miesopiskelijoiden* toimesta taas toivottiin runsaasti lisää liharuokia sekä yksinkertaisesti ja huolella toteutettua ruokaa jossa maku ei jää jälkeen. Myös miesten lempiruokia olivat feta-kasvislasagne, tonnikapasta sekä koskenlaskijapihvit.

”Ruokalistalle pyttipannu ja lempiruoka aurakana”

”Kaikki on todella hyvää! :) Kotiruoka on parasruoka”

”Enemmän lihaa, koskenlaskija pihvit”

”Toivoisin listalle yksinkertaista ja huolella toteutettua ruokaa. Lappa-järven lukion keittiöltä esimerkkiä! Ruoka mielestäni nyt turhan hienoa ja monimutkaista, maku jää jälkeen. Liian kasvispainotteista varsinkin kun kasvislista on erikseen. lihaa lihansyöjille!”

”Lemppari feta-kasvislasagne”

”Lempiruokia feta-kasvislasagne, tonnikalalasangne, kaalilaatikko + kääryleet”

*Naistyöntekijöiden* toiveet ja lempiruokat sisälsivät myös naisopiskelijoiden tapaan lisää kasvisvaihtoehtoja ja ruokaisia salaatteja. Lisäksi toivottiin lisää teemapäiviä sekä kasvispainotteista ruokaa maailmalta jossa olisi vaikutteita esimerkiksi Italiasta ja Kiinasta. Osan mielestä makaronia on liikaa tarjolla, sen tilalla saisi tarjota esimerkiksi riisiä.

”Toivoisin kasvispainotteisia, eri maiden ruokia esimerkiksi Italia ja kiina”

”Toivoisin ruokaisia salaatteja, lempiruoka tonnikalapasta”

”Listalle smetanakana ja opistolla tehdyt lihapulla, Lempiruoka pinaatti-keitto”

”Enemmän kansainvälisiä teemapäiviä! Vaikka peruskotiruoka on hyvää, niin kaipaen enemmän kokeilua ja uusia makuja ruokalistaan. Makaronia lisukkeena liian usein, edes gluteeniton ei maistu. Mieluummin söisin vaikka riisiä.”

*Miestyöntekijöiden* toiveet ja lempiruokat olivat vähäisiä, mutta listalle toivottiin piimävelliä.

”Lempiruokia keitot ja lasagne”

”Piimävelliä listalle”

*Mieskurssilaisten* toiveet ja lempiruokat sisälsivät toiveen että saisi olla laajemmin etnistä ruokaa tarjolla.

”Toivoisin laajemmin etnistä ruokaa. Suosikit tämän hetken tarjonnasta ovat pinaattikeitto, aurakana ja koskenlaskijalihapullat.”

”Olisiko mahdollista että puuroa ei olisi päivällisellä niin usein, puuro vain ei ole hirveän täyttävää.:) Lempiruoka koskenlaskijalihapullat”

Miehet toivoivat yleisesti lisää lihaa, yksinkertaisesti ja huolella valmistettua ruokaa sekä perinteisiä makuja.

Naiset puolestaan halusivat enemmän kasvisruokaa, makuja maailmalta, lisää teemapäiviä, mausteisempia ruokia, lisää kasvisvaihtoehtoja sekasyöjille, ruokaisia salaatteja sekä lisää proteiininlähteitä kasvuskastikkeisiin ja salaatin lisäksi. Listalle toivottiin myös bataattiranskalaisia sekä pitsaa.

**Palautte.** Palaute ja terveiset keittiölle sai aikaan paljon jo ennalta arvattavia ja odotettuja kommentteja. Kaikki vapaamuotoiset vastaukset löytyvät liite osiosta (liite 3).

Yksi suurimmista puheenaiheista olikin tarjottimet ja niiden puuttuminen, se aiheutti runsaasti keskustelua palautteissa.

Toinen huomattava aihe tarjottimien lisäksi oli tilanpuutteesta johtuva odottelu, sillä ruokailijat tulevat kaikki samaan aikaan syömään Ravintola Katajanmarjaan jolloin osa ruokailemaan tulleista joutuu odottamaan vuoroaan.

*Naisopiskelijoiden* palautteet ja terveiset keittiölle olivat enimmäkseen positiivisia ja kannustavia.

”Parasta ruokaa ja etenkin ihana henkilökunta”

”Ootte best ja teette hyvää ruokaa!”

”Olen todella tyytyväinen ruokaan ja asiakaspalveluunne! Salaattivalikoimassa saisi olla useammin porkkanaraasteena ja kaurapuuroa saisi olla joka aamu tarjolla. :)”

”Tarjottimet olisivat kätevät, olisi helpompi kuljettaa astioita. Teette hyvää ruokaa, kiitos siitä!  
Ps. Olisiko pöytiä mahdollista saada lisää, joskus ruokalaan ei meinaa mahtua syömään.”

Useammassa palautteessa toivottiin, että keittopäivinä tarjolla olevia leipiä löytyisi myös valmiiksi puolitettuna kokonaisten rinnalla. Vastaajat pitivät tätä tapaa epähygieenisenä ja turhaa jonoa aiheuttavana. Kasvisruokaa toivottiin kaikkien saataville, että kaikki halukkaat saisivat sitä ottaa.

”Leipiä voisi olla puolitettuna, itse ei viitsisi niitä paljain käsin käpälöidä. Lounaalla ruuhka on jäätävä, miten sitä pystyisi helpottamaan? kiitos keittiölle hyvästä ruoasta <3”

”Kiitos erityisruokavalioiden huomioimisesta ja ystävällisestä palvelusta”

”Erittäin hyvää kasvisruokaa! <3”

”Ruokailuaikoja olisi syytä porrastaa, etenkin lounasaikaan, kahvin tarjoilu päivällisen yhteydessä on mahtava muutos. Iso kiitos siitä!”

”Kasvisruokavalio saisi olla tarkoitettu kaikkien halukkaiden otettavaksi, eikä vain erillisellä lääkärintodistuksella. Kiitos hyvästä ruoasta! :)”

”Enemmän positiivista asennetta ja hymyä, liikaa negatiivisuutta. Terkut!”

Palautteissa mainittiin myös, että negatiivisuuden sijaan voisi henkilökunta näyttää enemmän positiivista asennetta ja sitä hyväksi havaittua asiakaspalvelijan hymyä.

*Miesopiskelijoiden* palautteet ja terveiset sisälsivät paljon toiveita tarjottimien takaisin saamiseksi. Myös kiitosta keittiöhenkilökunta ja ruoka saivat osakseen.

”Ootte parhaita kokkeja, rakastan teitä! <3”

”Tarjottimet takaisin! Helpottaisin paljon kantamista, enemmän liharuokia sillä tarjolla on turhan paljon kasvista ja juureksia”

”Thank you”

”Kiitokset herttaisille keittiön tädeille!”

”Ruoka on monipuolista ja sitä on aina saatavilla”

”TARJOTTIMET TAKAISIN! :)”

”Teette hienoa työtä!”

”Kiitos hyvästä ruoasta!”

”Hienoa ja tunnollista työtä! :)”

*Naistyöntekijöiden* palautteet ja terveiset olivat samantapaisia kuin jo edellä mainitut. Tarjottimien puuttuminen sai myös työntekijöissä huomiota osakseen. Kiiteltiin myös valmiiseen pöytään pääsyä sekä annettiin sisustusehdotuksia viihtyvyyden lisäämiseksi.

”Jatkakaa samaan malliin, jaksamisia kiireiden keskellä”

”Tarjottimet takaisin ruokailijoille!”

”Kiitos että saan tulla valmiiseen pöytään! :) Tarjottimet takaisin – Kiitos”

”Naiset tekevät hyvää ruokaa!”

”Ravintolatila voisi olla viihtyisämpi. Kasveja ja muista sisustusta peliin. Eniten sisältöä kaipaisi ulkoterassi, voi mitä kaikkea siihen saisikaan. Tila myös on yksi ravintolan näkyvin osa. Kiitos hyvästä ruoasta ja palvelusta keittiölle!”

*Miestyöntekijöiden* ja -kurssilaisten palautteet ja terveiset olivat varsin lyhyet, kehoitettiin jatkamaan samaa linjaa.

”Nam nam! Mums mums! :P”



“Sama linja on ihan hyvä”

”Jatkakaa samaa rataa!”

#### 4.5 Yhteenveto

Ruokailijoista opiskelijat olivat tyytyväisimpiä Ravintola Katajanmarjan ruokapalveluiden osa-alueissa ruokailijoiden huomiointiin, ruokailutilan siisteyteen, ruoan tuoksun houkuttelevuuteen, juomavalikoimaan sekä astianpalautuspisteen toimivuuteen. Työntekijät puolestaan olivat tyytyväisimpiä ruokailijoiden huomiointiin, ruoan tuoksun houkuttelevuuteen, ruoan maittavuuteen, juomavalikoimaan sekä astianpalautuspisteen toimivuuteen. Yhteneväisyyksinä oppilaiden sekä työntekijöiden välillä oli ruokailijoiden huomiointi, ruoan tuoksun houkuttelevuus, juomavalikoiman riittävyys sekä astianpalautuspisteen toimivuus.

Asiakaspalvelussa oli paljon hyvää ja positiivista sanottavaa. Keittäjien iloisuus ja ruokailijoiden huomiointi sai paljon kiitosta, mutta avoimissa kysymyksissä asiakaspalvelusta löytyi myös kehitettävää. Kiire näkyy tällä hetkellä osalla henkilökunnasta, ja se ilmenee palautteiden mukaan muun muassa satunnaisena tiuskintana.

Kyselyyn vastanneista 50 % oli sitä mieltä että paras ruokailuaika päivälliselle olisi kello 16.00.

Kyselyyn vastanneista 91 % oli sitä mieltä että myös päivällisellä tulisi olla kahvia tarjolla. Ravintola Katajanmarjassa otettiin nopeasti asia huomioon, sillä tarjolla on jo päivälliskahvia kaikille halukkaille.

Erytisruokavaliota noudatti 25 % kyselyyn vastanneista. 40 % erityisruokavaliota noudattavista noudatti laktoositonta ruokavaliota, lisäksi noudatettiin satunnaisesti myös vegaanista, gluteenitonta, kasvista sekä FODMAP ruokavaliota. Muu, mikäkohtaan vastanneista kaikki vastaukset liittyivät ruoka-aineallergioihin.

Ruokalistatoiveisiin sekä lempiruokiin tämän hetkisestä tarjonnasta saatiin vastauksia, mutta koska vastauksia ei ollut laitettu kysymysten mukaiseen järjestykseen, oli aluksi hankala selvittää mitä ruokailijat toivoivat ja mitkä puolestaan olivat lempiruokia. Vastanneista naiset toivoivat yleisesti enemmän kasvisruokaa sekä ruokaisia

täyttävämpiä salaatteja. Myös etniset, mausteiset ruoat olivat toivelistalla. Miehet toivoivat lisää liharuokia listalle. Yksi vastaaja pyysi listalle piimävelliä. Lempiruokia niin naisilla kuin miehillä olivat pinaattikeitto, feta-kasvislasagne, tonnikalapasta, makaronilaatikko sekä aurabroiler.

Kommenteissa kasvisruokailijat kaipasivat lisää kasviproteiininlähteitä ruokiinsa, niin salaatteihin kuin lämpimän ruoan kastikkeisiin. Kastikkeista ei vastaajien mukaan tule täyttäviä pelkkien vihannesten lisäämisellä, vaan toivottiin proteiinia tuomaan täyttävyyttä.

Palautteissa ja terveisissä keittiölle kiitettiin yleisesti ruoasta ja palvelusta, annettiin sisustusehdotuksia sekä kerrottiin ruokasalin tilanpuutteesta ja kysyttiin mahdollisuutta ruokailun porrastamiseen.

#### **4.6 Kehittämisehdotukset**

**Tarjottimet.** Kyselyn puhutuun palaute olikin, kuten ennalta odotettiin, tarjottimien puuttuminen. Ne helpottavat ruokailijoiden mukaan ruuan kuljettamista esimerkiksi lounaan ruuhka-aikana.

Sinänsä tarjottimien puuttuminen hidastaa koko ruokailuprosessin toimintaa. Nyt linjastolla on turhaa kulkemista joka hidastaa ja hankaloittaa muiden ruokailijoiden toimintaa, kun kaikkia tarvittavia välineitä ei välttämättä saa yhdellä kerralla. Tarjottimissa on se etu, että kaikki tarpeellinen saadaan otettua kerralla ja näin itse nopeutettua ruokailun kulkua.

Tarjottimien huono puoli on taas se, että ruokailijat ottavat helposti liikaa ruokaa lautasen lisäksi myös tarjottimelle, josta ruoka joutuu puolestaan biojätteeseen kun ruokailija ei jaksakaan syödä kaikkea ottamaansa.

Ruokailijoita tulisi ohjeistaan ruokahävikin vähentämiseksi. Näkyvillä voisi olla lautasmalli tai ohjeistus, että ruokaa otettaisiin vain sen verran kuin jaksettaisiin syödä.

Tarjottimen tilanne tulisi selvittää lähiaikoina, viimeistään 2018 vuoden alussa ja ilmoittaa myös ruokailijoille syy, mikäli tarjottimet jäävät pysyvästi pois käytöstä.

**Tilanpuute ruokailussa.** Kyselyssä kävi palautteita läpikäydessä ilmi, että ruokasalissa on aivan liian vähän tilaa kaikille ruokailijoille kerrallaan. Suuri ruokailijamäärä kerralla vaikeuttaa niin keittiöhenkilökunnan ruokien lisäystä linjastolle, kuin myös pidentää jonotusta ruokailuun tullessa.

Tähän ongelmaan hyvä ratkaisu olisi ruokailun porrastaminen ruokailijoiden kesken niin, että ruokailijat tulisivat osissa, määrättyinä kellonaikana. Koska itse ruokailu kestää vain tunnin, helpotusta keittiöhenkilökunnalle toisi jo se, että ruokailijat jaettaisiin kahteen osaan itse ruokailutilanteen nopeuttamiseksi. Tällöin säästytään ylimääräiseltä jonottelulta ruokaa ottaessa, ja löytyisi myös nopeammin istumapaikka joten paikan odottelukin jäisi vähäiseksi. Porrastaminen helpottaa myös keittiöhenkilökunnan toimintaa siinä mielessä, että keittiöltä päästään helpommin ja ripeämmin täyttämään ja vaihtamaan tyhjät ruoka-astiat kuin kiireisenä ruuhka-aikana. Tällöin myös vaikutettaisiin helpottavasti keittiöhenkilökunnan mielialaan ja se toivottu iloisuus ja hymykin sieltä voisi löytyä.

Ruokailun muuttaminen ja porrastaminen tulisi aloittaa pikimmiten, mutta viimeistään tammikuun 2018 aikana. Täytyisi sopia ja kellottaa niin että puolet ruokailijoista tulisi kello 11.00 ja toinen puoli ruokailijoista kello 11.30 jolloin ruokatauko olisi puoli tuntia molemmilla ryhmillä. Silti ruokailu sujuisi nopeammin jonottamatta ja kaikki pääsisivät syömään lämmintä ruokaa ilman suurempia odotteluja.

**Ruokailulinjaston toimivuus.** Ruokailijoilta täytyy tulevaisuudessa selvittää mikä linjastossa ei ole toimivaa, sillä se jäi täysin auki kyselyssä. Ei tullut selvää onko se mahdollisesti järjestys, hauteiden malli, ruokien järjestys vai juomien paikka. Olisiko pääsyy tyytymättömyyteen tarjottimien puuttuminen vai se, että ruokailijat joutuvat jonottamaan pidemmän aikaa itse ruoan saantia sekä paikan löytämistä?

Keittiöhenkilökunta voisi tehdä pienimuotoisen haastattelun muutamalle ruokailijalle, näin saataisiin selville ruokailulinjaston mahdollinen ongelma. Tämä tulisi suorittaa pikimmiten, jolloin pystyttäisiin nopeasti reagoimaan mahdolliseen ongelmaan ja korjaamaan se tyytyväisyyden lisäämiseksi.

**Lisää proteiinia kasvisruokavalioon.** Erilaisista lihakastikkeista on helppo muunnella vegaanisia ja kasvisvaihtoehtoja. Kyselyssä kävi ilmi, että kasvisruokailijat kaipaisivat kastikkeisiin kasviproteiininlähteitä eikä vain kasviksia.

Nykyään on monia erilaisia kasviperäisiä proteiininlähteitä kuten soija eri muodoissa. Yleisimpiä ovat soijarouhe ja -palat sekä soijasta tehty tofu. Lisäksi on tarjolla Nyhtökauraa, joka on tehty kaurasta, sekä Härkistä joka on tehty härkäpavusta. Uusimpana löytyy myös Nyhtöhernettä. Nämä vaihtoehdot sopivat hyvin vegaaneille. Vegetaristeille jotka käyttävät kananmunaa ja maitotuotteita sopii puolestaan sienipohjainen Quorn joka sisältää kananmunaa sekä Mifu, joka on maitopohjainen proteiininlähde.

Tässä esimerkki ruokaisasta vegaanisesta italiansalaatista: Italiansalaatista saa vegaanisen vaihtoehdon käyttämällä munatonta majoneesia (mm. X-tra kevyt majoneesi) sekä tofukuutioita. Vaalean spagetin tilalle voi käyttää täysjyväversiota sekä keitetyjä ja jäädytettyjä kasviksia. Näin syntyy ruokaisa vegaaninen italiansalaatti.

Proteiinilisäykset kasvisruokiin tulisi suorittaa pikimmiten mutta viimeistään tammi-kuun 2018 aikana, näin kasvisruokailijat saavat täyttävämpää ruokaa. Näin myös kasvisruoka olisi enemmän suositusten mukaista.

**Leipien halkaisu.** Kyselyssä kävi myös ilmi, että osa ruokailijoista haluaisi, että keitopäivinä tarjolla olevia sämpylöitä löytyisi myös halkaistuina kokonaisten sämpylöiden rinnalla. Näin välttyttäisiin jonolta jota kertyy, kun ihmiset alkavat puolittamaan sämpylöitä. Olisi myös hygieenisempää, että sämpylöiden puolitus hoidettaisiin keittiön puolesta oikeilla välineillä. Osa ruokailijoista voisi haluta ottaa vain puolikkaan sämpylän, mutta ei halua ottaa jonkun muun puolittaman leivän toista puolta, vaan ottaa siksi kokonaisen. Huonoimmassa tapauksessa molemmat puolikkaat menevät biojätteeseen ruokailun päätteeksi. Valmiiksi puolitetun sämpylän molemmat puolet tulevat helpommin syödyksi.

Tästä aiheesta keittiöhenkilökunnan olisi hyvä keskustella keskenään, että olisiko osan sämpylöistä puolitus keittiöllä mahdollista? Tätä he voisivat miettiä kevään 2018 aikana.

**Ravintolan viihtyisyys.** Ravintolan viihtyisyyden lisäämiseksi ehdotettiin palautteissa, että tilaan voisi tuoda hieman kasveja ilmettä piristämään sekä muita sisustuselementtejä viihtyisyyttä parantamaan. Sisustusajatus sisätiloihin erilaisilla kasveilla olisi hyvä, mutta valitettavasti on olemassa monia allergikkoja ja siksi ainakin kukkivat sisustuskasvit olisivat poissuljettuja. Viherkasvien tulisi tässä tapauksessa

olla helppohoitaisia, sillä henkilökunnalla ei ole ylimääräistä aikaa kasveista huolehtimiseen. Ulkoterassi kaipaisi palautteiden perusteella varsinkin kesäkautena ehostusta ja parantelua. Kesällä terassille voisi laittaa helppohoitaisia kesäkukkia ilmettä piristämään.

Keittiöhenkilökunta ja muu opiston henkilökunta voisivat jo pohtia omilla tahoillaan maaliskuuhun 2018 asti, mitä he voisivat tehdä ruokailutilan ja terassin viihtyvyyden parantamiseksi.

## 5 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön perusta oli Ravintola Katajanmarjaan tehty kvantitatiivinen strukturoitu asiakastyytyväisyyskysely. Ravintola Katajanmarjan keittiöhenkilökunta halusi selvittää ruokailijoittensa tyytyväisyyden koskien ruokapalvelua Katajanmarjassa.

Kirjallisuustausta koostui ruokapalvelusta, palveluosaamisesta ja sen laadusta, asiakastyytyväisyydestä ja sen tutkimisesta. Myös erilaiset ruokakriteerit, erityisruokavaliot sekä maittavuuteen vaikuttavat tekijät käytiin tutkimuksen kirjallisuudessa läpi.

Kyselyä purkaessa selvisi myös, että kyselyn kohta 8. ”Mitä ruokia toivoisitte ruokalistalle? Lempiruokasi tämän hetkisestä tarjonnasta?” Olisi tarvinnut vielä muokkamista. Sillä vastaajista noin 30 % järjesti vastauksensa kysymyksen mukaisesti, jolloin oli helppoa kirjata mitä asiakas oli toivonut listalle sekä mikä oli lempiruoka. Loput vastanneista olivat kirjoittaneet vastaukset sekaisin, joten aluksi oli vaikea selvittää, mikä ruoka kuului mihinkin osioon.

Kyselyn tuloksista selvisi myös, että toimivalla ja osaavalla asiakaspalvelulla saadaan tyytyväisiä asiakkaita. Positiivinen ja ulospäinsuuntautunut asiakaspalvelija voi ilahduttaa muuten ”harmaata” päivää. Tämä sama pätee myös Ravintola Katajanmarjassa. Kun vastaanotto keittiöltä on reipas, se tarttuu myös asiakkaaseen. Myös Pitkäkosken (2015, 37) mukaan Tombs ja McColl-Kennedy (2003) esittävät, että synnyttääkseen positiivista tunnetilaa asiakkaassa täytyy ensin asiakaspalvelijan itse osoittaa positiivisia tunteita. Palautteita tutkiessa tuntui, että jotkut kyselyyn vastanneista olivat olleet huonommalla tuulella kuin toiset, sillä osa vastauksista oli negatiivisia läpi kyselyn.

Ravintola Katajanmarjassa tilanpuutteesta johtuva odottelu hidastaa ruokailuprosessia, sillä tällä hetkellä ruokailijat tulevat yhtä aikaa syömään. Ruokailuhetkeä täytyy muokata porrastamalla se niin, että ruokailu saadaan sujumaan ongelmitta tulevaisuudessa. Porrastaminen helpottaa keittiöhenkilökunnan työtä kokonaisvaltaisesti lounaan aikana.

Jos työn saisi tehdä uudestaan, selventäisin jo itse kyselyn kohdalla vapaamuotoisia kysymyksiä, ja ne eroteltaisiin omiksi kysymyksikseen. Näin saataisiin tutkimusmateriaali yksinkertaisemmin kokoon. Alussa kysely oli liian pitkä ruokailussa täytettäväksi, sillä sivuja oli yksipuolisesti tulostettuna neljä. Muokkaamisen ja tiivistämisen jälkeen päästiin toivottuun yhden sivun mittaiseen kyselylomakkeeseen, joka oli tulostettu molemmin puolin paperia.

Kyselyn ja tutkimuksen tekeminen toimeksiantajalle oli ajankohtaista monenkin osa-alueen kohdalla, siksi ne olivatkin osa kyselyä. Ruokailijoiden yleinen tyytyväisyys ja kehityskohteet ruokapalveluun selvisi, joten työlle asetetut tavoitteet täyttyivät. Kokonaisuutena koettiin opinnäytetyön olevan tarpeellinen Ravintola Katajanmarjan toiminnan kannalta.

Yleisesti ruokailijat olivat tyytyväisiä Ravintola Katajanmarjan ruokapalvelun osa-alueisiin. Myös kehitettäviä osia nousi esille, näistä kohteista tarjottimien puuttuminen sai kuitenkin eniten palautetta osakseen. Jatkotutkimuksena voisi selvittää myös ruokailulinjaston toimimattomuuden syyn, tämä pystytään selvittämään muutamaa ruokailijaa haastattelemalla.

Jokainen restonomi tulee varmasti tulevaisuudessa selvittämään työpaikallaan asiakkaitten sekä ruokailijoidensa tyytyväisyyttä koskien ruokapalvelujen eri osa-alueita. Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat arkipäivää ja niillä halutaankin saada vastauksia mieltä askarruttaviin kysymyksiin.

Tutkimuksen avulla sain lisää kokemusta asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelusta ja toteutuksesta sekä tutkimusprosessin läpiviemisestä. Prosessi kokonaisuudessaan oli mielenkiintoinen, opettavainen ja henkisesti kasvattava kokemus. Kyselyn tulosten perusteella keittiöhenkilökunta pystyy parantamaan asiakkaidensa tyytyväisyyttä ruokapalveluun.

## LÄHTEET

- Andersson, T.D., Mossberg, L. 2004. The dining experience: do restaurants satisfy customer needs? *Food Service Technology*. 4: 4, 171–177.
- Aune, L. 2002. The use on enchantment in the wine and dining. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 14, 34-37.
- Berry, L.L., Clark, T. 1986. Four Ways to make Services more tangible. *Business* 36: 4, 53-55.
- Bitner, M.J. 1992. Services capes: The Impact of Physical Surrounding on Customers and Employees. *Journal of Marketing* 56, 57-71.
- Donovan, R.J., Rossiter, J.R. 1982. Store Atmosphere: An environmental Psychology Approach. *Journal of Retailing* 58: 1, 34-57.
- Etelä-pohjanmaanopisto. Ei päiväystä. Juhlat ja tapahtumat.[Verkkosivu]. [Viitattu 4.10.2017] Saatavana: [http://www.epopisto.fi/tilat\\_ ja \\_palvelut/juhlat\\_ ja \\_tapahtumat.php](http://www.epopisto.fi/tilat_ ja _palvelut/juhlat_ ja _tapahtumat.php)
- Evira. 2011. Uusittu suositus korkeakouluruokailun periaatteiksi. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 25.09.2017] Saatavana: <https://www.evira.fi/elintarvikkeet/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemusuutiset/uusittu-suositus-korkeakouluruokailun-periaatteiksi-on-ilmestynyt/>
- Evira. 2017. Erityisruokavaliot. [Verkkosivu]. [Viitattu 24.11.2017] Saatavana: <https://www.evira.fi/elintarvikkeet/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemussuositukset/erityisruokavaliot/>
- Gremler, D.D. 2004. The Critila Incident Technique in Service Research. *Journal of Service research*. 7: 1, 65–89.
- Hansen, K.V. 2005. Restaurant Meal Experience from Customers Perspectives: A grounded Theory Approach. Örebro: Örebro studies in Culinary Arts and Meal Service.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Kvantitatiivinen tutkimus. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 4.10.2017] Saatavana: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUT-KIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>
- Heikkinen, V. 2003. Palvelutuottajasta elämysten ja mielihyvän tuottajaksi. Kartoit- tus majoitus- ja ravitsemisalan yritysten kilpailutekijöistä. Helsinki: Haaga re- search center.



- Hocutt, M.A., Bowers, M.R., Donovan, D.T. 2006. The Art of Service Recovery: fact or fiction. *Journal of Service Marketing* 20: 3, 199-207.
- Hoffman, K.D., Kelley, S.W., Rotalsky, H.M. 1995. Tracking Service Failures and Employee Recovery Efforts. *Journal of Service Marketing* vol. 9: 2, 49-61.
- HORECA-rekisteri. 2011. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Taloustutkimus Oy. [Viitattu 20.11.2017]. Saatavana: Tilattava tutkimus
- Kela. 2011. Korkeakouluruokasuositus. [Verkkajulkaisu].[Viitattu 24.11.2017] Saatavana: [http://www.kela.fi/documents/10180/12149/korkeakouluruokasuositus\\_netiversio.pdf](http://www.kela.fi/documents/10180/12149/korkeakouluruokasuositus_netiversio.pdf)
- Kela. 2016. Korkeakouluopiskelijoiden ruokailusuositus. Terveyttä ruoasta. [Verkkajulkaisu].[Viitattu 27.11.2017] Saatavana: [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/159824/Korkeakouluopiskelijoiden\\_ruokailusuositus\\_2016\\_korjattu.pdf?sequence=5](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/159824/Korkeakouluopiskelijoiden_ruokailusuositus_2016_korjattu.pdf?sequence=5)
- Keliakialiitto. 2008. Keliakia sairautena.[Verkkosivu]. [Viitattu 25.09.2017] Saatavana: [https://www.keliakialiitto.fi/liitto/keliakia/keliakia\\_sairautena/](https://www.keliakialiitto.fi/liitto/keliakia/keliakia_sairautena/)
- Kehusmaa, K. 2010. Strategiatyö organisaation voimalähde. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.
- Kosonen, A-L. 2012. Kasvisruokavaliot ja etniset ruokavaliot. Teoksessa: Ravitsemustiede. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 578–582.
- Kwortnik, R.J., Ross, W.T. 2007. The role of positive emotions in experiential decisions. *International Journal of Research in Marketing* 24, 324-335.
- Lundberg, T. & Töytäri, J. 2010. Asiakaspalvelun pikku-jättiläinen: Taitoa, tunnetta, intoa & intohimoa, osajan asenne ratkaisee, aina. Lahti: Positiivarit Oy.
- Manninen, M & Simunaniemi, M. 2013. Perusstrategiset linjaukset Kokkolan kaupungin ruokapalveluyksikössä. [Verkkajulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 30.11.2017]. Saatavana: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/56370/Manninen\\_Marjo%20ja%20Simunaniemi\\_Mervi.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/56370/Manninen_Marjo%20ja%20Simunaniemi_Mervi.pdf?sequence=1)
- Maier, A., Chabanet, C., Schaal, B., Lethwood, P. & Issanchou, S. 2007. Food-related sensory experience from birth through weaning: Contrasted patterns in two nearby European region. *Appetite* 8: 2, 69-85.
- McColl-Knedy, J.R., White, T. 1997. Service Provider Training Programs at odds with Customer Requirements in five Star Hotels *Journal of Services Marketing* 11: 4, 249-264.

- Mehrabian, A., Russel, J.A. 1974. An Approach to Environmental Psychology. Cambridge: MIT Press.
- Mertanen, E. 2012. Ruokapalveluja kehittämässä. Jyväskylä: Jyväskylän Ammatti-  
korkeakoulun Kirjasto
- Metsä-Turja, S. 2017. Emäntä-opettaja. Ravintola Katajanmarja. Haastattelu  
1.12.2017
- Nielsen, A.C. 2008. Tiedote, HoReCa-rekisteri 2008. Kodin ulkopuolella syötyjen  
annosten määrä. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 22.11.2017].
- Ojaluoma, T. 2017. Keittäjä. Ravintola Katajanmarja. Haastattelu 7.10.2017.
- Pitkäkoski, T. 2015. Elämysperusteisen ruokapalvelutapahtuman tuottamisen kon-  
septointi. Teemallisuus, prosessimaisuus ja kokonaisvaikutelma markkinoinnin  
johtamisen haasteena. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Pitkäkoski, T. 2017. Moniaistisen ateriapalvelun tuottama asiakaskokemus Pop  
Up-ravintolassa. Tilan, tuotteen, kohtaamisen ja tunnelman merkitys asiakasko-  
kemuksessa. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoen ammattikor-  
keakoulun julkaisusarja A. Tutkimuksia 28.
- Price, L.L., Arnould E.J., Deibler, S.L. 1995. Customers emotional Responses to  
Service Encounter. The influence of the Service Provider. International Journal  
of Service Industry Managements 6: 3, 33-63.
- Ryu, K., Lee H-R., Kim, W.G. 2012. The influence of the quality of the physical en-  
vironment, food, and service on restaurant image, customer perceived value,  
customer satisfaction, and behavioral intentions. International Journal of Con-  
temporary Hospitality Management 24: 2, 200-233.
- Ravitsemusterapeuttien yhdistys ry. 2009. Erityisruokavaliot- opas ammattilaisille.  
7. uud. p.
- Rissanen, T. 2005. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Pohjantähti.
- Ruokatieto. Ei päiväystä. Makujen monipuolinen maailma.[Verkkajulkaisu].[Viitattu  
6.10.2017] Saatavana: [https://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/ruokaketju-  
ruuan-matka-pellolta-poytaan/ravitsemus-ja-ruuan-valinta/miten-syoda/maku-  
jen-monipuolinen-maailma](https://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/ruokaketju-ruuan-matka-pellolta-poytaan/ravitsemus-ja-ruuan-valinta/miten-syoda/makujen-monipuolinen-maailma)
- Shostack, L. 1977. Breaking free from Product Markering. Journal of Marketing  
1977, 73-80.

- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010. Joukkoruokailun seuranta ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. Työpaikkaruokailu. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 25.09.2017] Saatavana: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/111913/URN%3aNBN%3afi-fe201504225018.pdf?sequence=1>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010a. Joukkoruokailun kehittäminen Suomessa. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 24.11.2017] Saatavana: [http://stm.fi/documents/1271139/1420943/SELV1011\\_Joukkoruokailu.pdf/9c027baa-df7c-4be3-ab5c-f5ce4c32b8c9](http://stm.fi/documents/1271139/1420943/SELV1011_Joukkoruokailu.pdf/9c027baa-df7c-4be3-ab5c-f5ce4c32b8c9)
- Syödään yhdessä: Ruokasuositukset lapsiperheille. 2016. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Valtion ravitsemusneuvottelukunta. [Viitattu 25.09.2017]. Saatavana: [https://www.evira.fi/globalassets/vrn/pdf/kide26\\_final\\_web-1.pdf](https://www.evira.fi/globalassets/vrn/pdf/kide26_final_web-1.pdf)
- Syödään ja opitaan yhdessä: kouluruokailusuositus. 2017. [Verkkajulkaisu]. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. [Viitattu 25.09.2017]. Saatavana: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131834/Syo%c2%a6%c3%aada%c2%a6%c3%aaa%c2%a6%c3%aan\\_ja\\_opitaan\\_yhdessa%c2%a6%c3%aa\\_korjattu\\_5.2017\\_WEB.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131834/Syo%c2%a6%c3%aada%c2%a6%c3%aaa%c2%a6%c3%aan_ja_opitaan_yhdessa%c2%a6%c3%aa_korjattu_5.2017_WEB.pdf?sequence=1)
- THL=Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 11.05.2017a. Koulu- ja oppilaitosruokailu. [Verkkosivu]. [Viitattu 08.11.2017] Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/elintavat-ja-ravitsemus/ravitsemus/ruokapalvelut/koulu-ja-oppilaitosruokailu>
- THL=Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 11.05.2017b. Työpaikkaruokailu. [Verkkosivu]. [Viitattu 25.09.2017] Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/elintavat-ja-ravitsemus/ravitsemus/ruokapalvelut/tyopaikkaruokailu>
- Tombs, A., McColl-Kennedy, J.R. 2003. Social-Services cape conceptual Model. Marketing Theory Articles 3: 4, 447-475.
- Vegaaniliitto. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 13.11.2017] Saatavana: <http://www.vegaaniliitto.fi/www/fi/arki/mita-on-vegaaninen-ruoka>
- Viitala, R., Jylhä, E. 2010. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita publishing Oy.
- Walter, U., Edvardsson, B., Öström, Å. 2010. Drivers of Customer's Service Experience. A Study in the Restaurant Industry. Managing Service Quality 20: 3, 236-258.
- Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas?. 2. uud. p. Helsinki: Otava.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. 2000. Service Marketing. 2<sup>nd</sup> ed. New York: McGraw-hill. Inc.

Ärtyvän suolen oireyhtymä. 2.3.2017. [Verkkosivu]. Duodecim Terveyskirjasto. [Viitattu 8.10.2017] Saatavana: [http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00068#s4](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00068#s4)

## LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely

Liite 3. Vapaamuotoisten kysymysten vastaukset

**LIITE 1. Saatekirje**

Kysely Ravintola Katajanmarjan ruokailijoille

Olen Tia Talvitie ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun neljännen vuoden restonomiopiskelija. Teen opinnäytetyönäni asiakastyytyväisyyskyselyn Etelä-Pohjanmaan Opiston Ravintola Katajanmarjan ruokailijoiden tyytyväisyydestä ruokapalveluihin.

Toivoisin teidän osallistuvan tutkimukseeni, ja vastaavan oheisiin kysymyksiin.

Kysymyksiin voit vastata joko rastittamalla tai ympyröimällä mieleisesi vaihtoehdon. Kyselystä löytyy myös kohtia joihin voit kirjoittaa parilla sanalla vapaamuotoisesti mielipiteesi tai perustelut kysymysvaihtoehdon jälkeen.

**Käsittelen vastaukset henkilökohtaisesti, täysin nimettöminä ja luottamuksellisesti.**

Kiitokset osallistumisestasi!

Ystävällisin terveisin,

Tia Talvitie

tia.talvitie@seamk.fi

**LIITE 2. Asiakastyytyväisyyskysely**

## Kysely ravintola Katajanmarjan ruokailijoille

**1. Sukupuoli**

- Nainen  
 Mies

**2. Rastita oletko**

- Opiskelija  
 Työntekijä  
 Kurssilainen

**3. Arvioi seuraavaksi Ravintola Katajanmarjan ruokapalvelujen osa-alueita rastelemalla mielipidettäsi lähinnä oleva väittämä**

1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 3= Jokseenkin samaa mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä

1 2 3 4

Henkilökunta huomioi ruokailijan

Ruokailutila on siisti

Ruokailutila on viihtyisä

Ruokailulinjasto on siisti

Ruokailulinjasto on toimiva

Ruoan esillepano on onnistunut

Ruoan ulkonäkö on houkutteleva ○○○○

Ruoan tuoksu on houkutteleva ○○○○

Ruoka on maittavaa ○○○○

Juomavalikoima on riittävä ○○○○

Leipävalikoima on riittävä ○○○○

Salaattivalikoima on riittävä ○○○○

Astianpalautuspiste on toimiva ○○○○

Astianpalautuspiste on siisti ○○○○

#### 4. Asiakaspalvelu on mielestäni

Erinomaista, miksi?

○  
\_\_\_\_\_

Hyvää, miksi?

○  
\_\_\_\_\_

Välttävää, miksi?

○  
\_\_\_\_\_

#### 5. Mikä olisi mielestänne paras ruokailuaika päivälliselle?

○ Alkaen kello 16.00

○ Alkaen kello 16.15

○ Alkaen kello 17.00

#### 6. Haluaisitteko kahvia tarjolle myös päivällisen yhteyteen?

○ Kyllä

○ Ei



**7. Noudatatko erityisruokavaliota?**

En noudata mitään erityisruokavaliota

Vegaaninen

Gluteeniton

Laktoositon

Kasvis "vege"

Etninen

FODMAP

Joku muu, mikä?

---

**8. Millaisia ruokia toivoisitte ruokalistalle? Lempiruokasi tämän hetkisestä tarjonnasta?**

---

—

---

**9. Palautetta ja tietenkin Terveiset keittiölle!**

---

—

---

**LIITE 2.** Vapaamuotoisten kysymysten vastaukset

Asiakaspalvelu on mielestäni erinomaista, hyvää, välttävää kohdan kaikki vapaa-  
muotoiset vastaukset sisältäen opiskelijoiden, työntekijöiden sekä kurssilaisten  
kommentit.

**Erinomaista**

- Henkilökunta on paras
- Ihanat keittäjät <3
- Keittäjät mukavia ja huomioi opiskelijat
- Keittäjät huomioivat todella hyvin
- Paras ravintola! <3
- Keittäjät tervehtivät, antavat positiivisen vaikutelman
- Keittäjät huomioivat ruokailijat
- Keittäjät huomioivat hyvin
- Hymyileviä, kuuntelevia työntekijöitä
- Nopea reagointi asiakkaan toiveisiin
- Tyhjät ruoka-astiat viedään heti pois
- Ystävällinen ja auttavainen henkilökunta
- Huomioidaan erityisruokavaliot ja aidosti välitetään siitä, että kukin saa sopivaa ruokaa
- Minut otetaan huomioon
- Henkilökunta on kohteliasta
- Erityisruokavalioiden huomiointi
- Keittiöllä rentoa, mutta ahkeraa väkeä
- Keittäjät ovat todella lämminhenkisiä
- Erityisruokavaliot otettu huomioon erinomaisesti
- Keittäjät hymyilevät
- Tervehditään, ollaan ystävällisiä
- Henkilökunta tosi mukava
- Keittiöhenkilökunta on ystävällistä
- Aina tarpeeksi astioita, ruokaa ei tarvitse odotella
- Ystävällinen ja reipas asiakaspalvelu
- Henkilökunta aina erittäin iloista ja kohteliasta

- Ystävällisyys
- Keittäjät ovat iloisia ja asiallisia
- Keittäjät mukavia & asiallisia
- Keittäjät ovat iloisia, huomioivia ja kohteliaita
- Koska se on!
- Keittäjät saapuvat heti kassalle tarvittaessa, hymyilevät ja tervehtivät
- Ihania keittäjätätejä
- Mukavat keittäjätädit
- Huomioidaan asiakkaat, lämminhenkistä
- Ystävällinen henkilökunta
- Ruoka on hyvää ja syöminen kivaa
- Mukavat keittäjät
- Lämminhenkinen ja huomaavainen henkilökunta
- Mukavat keittäjät, ystävällistä ja huomaavaista palvelua

## **Hyvää**

- Perustasoa
- Ei ole huonoakaan sanottavaa
- Hyvä henkilökunta
- Koska hyvää
- Kaikki toimii ok
- Koska asiakaspalvelu on hyvää
- Mukava henkilökunta
- Keittäjät ystävällisiä, asiakaspalvelutilanteita ei ole paljo
- Kysymyksiin vastataan, mutta aina keittäjiä ei ole näkyvissä
- Työntekijät tervehtii, asiakaspalvelutilanteita ei ole paljon joten vaikea sanoa
- Erityisruokavalioni otetaan hyvin huomioon
- Keittäjät ovat ystävällisiä
- Ammattitaitoinen henkilökunta
- Keittäjät ovat ystävällisiä ja vastaavat aina kysymyksiin, mutta joskus huomaa että heillä on kiire
- Ei ole yleensä tarvetta
- Henkilökunta yleensä tervehtii, mutta välillä tympeää

- Yleensä huomioivaa, välillä tylyä
- Välillä erittäin tylyä
- Huomioon ottavaa
- Joskus erikoisruokavalitot ovat jääneet huomiotta, muuten hyvää palvelua
- Välillä keittäjät ovat hyvin töykeitä
- Tervehditään ja ollaan iloisia
- Välillä jopa yksilöityä palvelua
- työntekijät tervehtii ja jutustelee
- Ravintolan väki on opiston sydän :)
- Ihanat keittäjät, muutamaa nenäkästä lukuunottamatta. Minut otetaan hyvin huomioon.
- Kiireisiä, jos haluaa ostaa lounaan joutuu odottamaan
- Keittiön väki tervehtii ja ovat avuliaita

### **Välttävää**

- Vihamielistä välillä
- Työntekijät välillä tiuskivia

Millaisia ruokia toivoisitte listalle? Entä lempiruokasi tämän hetkisestä tarjonnasta kohdan kaikki vapaamuotoiset vastaukset.

### **Opiskelijat, nainen: Toiveet ja lempiruokat**

- Tonnikalapasta, feta-kasvislasagne ja kaalikääryleet
- Ruokalistalle makkaraa, tortilla, fish and chips, kalapuikot Lempiruoka kasvis-fetalasagne
- Lasagne, makaronilaatikko, manna- ja riisipuuro
- Tulisempaa ja enemmän aasialaishenkisempiä ja enemmän kasvisperäisiä  
Lemppari pinaattikeitto
- Lempiruoka riisipuuro tai aurabroileri
- Lempiruokaa oli joku vihreä pastaruoka missä oli juustoa, NAM
- Ruokalistalle Pasta carbonaraa. Pidän kanasta ja riisistä, erityisesti aurabroiler
- Atrian takuumurea pihvi listalle ja lempiruoka aurakana

- Puuroa myös lounaalle. Lempiruokia makaronilaatikko, tonnikalapasta
- Ruokalistalle Kanarisottoa
- Pinaattilätyt listalle
- Bataattiranskalaiset, kasvisruokaa myös sekasyöjille, vähemmän kalaruokaa (joskus olisi kiva, että olisi myös lohta tai muuta kalaa seitin sijasta)  
Lempiruoka lasagne, makaronilaatikko ja kasvisruoat ovat hyviä
- Kasvisvuuat & lasagne yms todella maistuvaa ja hyvää
- Listalle pizzaa, kasvisruokia myös sekasyöjille  
Lempiruoka hapanimelä possu, tonnikalapasta
- listalle bataattiranskalaisia, kasvisruokia enemmän myös sekasyöjille, vähemmän kalaruokia, jos kalaruokaa niin lohta mielellään  
Lempiruoka tonnikalapasta
- Toivoisin enemmän salaattivaihtoehtoja ja kasviksia. Muuten pääruoat ovat hyviä ja valikoima monipuolinen! Pidän pinaattikeitosta ja kasvispihveistä. :)
- Toivoisin enemmän erilaisia kasvispainotteisia ruokia. Ja pitsaa ja bataattiranskalaisia tietty :)
- Listalle spagettia ja jauheliha
- Lempiruoka makaronilaatikko
- Makaronilaatikko
- pastaruokia ja pizzaa. Lasagne ja makaronilaatikko
- Lempiruoka aurabroileri ja riisi
- Lempiruoka aurabroileri ja riisi
- Monipuolisempia! Vähemmän nakkeja
- Listalle tummaa riisiä, enemmän hedelmiä ja marjoja
- Toive: Kasvisgratiini  
Lempiruokia Tonnikalapasta ja kanapasta
- Lempiruokia tonnikalapasta, pyttipannu ja fetakasvisvuoka
- lempiruoka Pinaattikeitto
- Lempiruoka jauhelihalasagne!
- Toivoisin tortilloja ja useammin karjalanpiirakkaa. Lempiruokia aurabroiler, puuro ja lasagne
- Lempiruoka aurabroileri, vähemmän laatikkoruokia, kiitos!
- Ei erityisiä toivomuksia, kaikki ruoka hyvää!

- Marjarahka, pinaattikeitto ja lisää ruokaisia salaatteja
- Listalle enemmän kanaruokia ja lempiruoka pinaattikeitto
- Lempiruoka tonnikalapasta
- Vegaanisessa ruoassa voisi olla enemmän ruokaisia elementtejä, joskus on vain esimerkiksi perunaa ja kasviksia kastikkeessa joka ei pidä nälkää poissa. Lempiruokani on lasagne
- Kalaruoat on hyviä
- Listalle salaatteja
- Salaattia
- Lempiruoka makaronilaatikko
- Lemppari koskenlaskijapihvit!
- Sämpylät on parhaita! Aamupala tosi hyvä. Pastat lempiruokaa. Nakkiruokia turhan usein.
- Sämpyläpäivät on parhaita! simppelit ja maistuvat ruoat kelpaa usien kaikille. Keittoruuat + sämpylä lemppareita
- Lempiruoka pinaatti keitto. Pehmeää leipää ja lämpimiä kasviksia voisi olla useammin, sillä ne pitävät nälän pitkään. Myös määrärajoituksia voisi miettiä, sillä aina ruokaa (proteiinia) ei välttämättä saa riittävästi.
- Lempiruoka kasvislasagne. Enemmän ja useammin kasvisruokaa myös sekasyöjille, tai mahdollisuus silloin tällöin ottaa kasvisruokaa vaikka on sekasyöjä. Enemmän kanaruokaa, esim. Broilerikastiketta
- Lempiruoka makaronilaatikko. Ruokalista on jo nyt hyvä ja kattava
- Listalle salaattia jossa ei ananasta, tummaa makaronia, lisää lihaa. Kananmunia keittopäivinä sämpylän kanssa.
- Lempiruokaa kaikki kanaruoat
- Riisipuuroa listalle ja vähemmän kalaruokia
- Selkeää liha/kalavaihtoehto + hiilarit. Esim keitetyt perunat ja kananrinta. Monipuolisesti salaatteja ja lämpimiä kasviksia lisäksi. Vähemmän kaalisalaatteja. :)
- Palermon pastaa listalle
- Listalle kananugetteja ja lempparia koskenlaskijapihvit
- Lisää kanaruokia ja lempiruoka mannapuuro
- Lempiruokia normaali lasagne ja perunamuusi. Miksei spagettia ole ollut?
- Listalle hampparia ja nugetit! <3

- Listalle lisää raejuustoa ja kananmunia proteiininlähteeksi. Kasviskastikkeet ovat kummallisia, joten niitä vähemmän tai sitten muunnettuna. Kasvispihvit ja quinoa pihvit ovat taivaallisia. Mifu on herkullista missä vain ruoassa.
- Lempiruokani lihalasagne
- Lemppareita kasvislasagne ja makaronilaatikko
- Curryjuurespata ja lemppari maksalaatikko
- Kalan kanssa salaatteihin panostus. Lempiruoka pinaattikeitto
- Lempiruoka pinaattikeitto <3  
Perussalaattia, ei kaalia vaan perus salaatti + kurkku + tomaatti toimii aina

### **Opiskelijat, mies: Toiveet ja lempiruokat**

- Ruokalistalle pyttipannu ja lempiruoka aurakana
- Kaikki on todella hyvää! :) Kotiruoka on parasruoka
- Enemmän lihaa, koskenlaskija pihvit
- Love you all
- Listalle uunikalaa ja lempiruoka kanariisi
- Toivoisin listalle yksinkertaista ja huolella toteutettua ruokaa. Lappajärven lukion keittiöltä esimerkkiä! ruoka mielestäni nyt turhan hienoa ja monimutkaista, maku jää jälkeen. Liian kasvispainotteista varsinkin kun kasvislista on erikseen. lihaa lihansyöjille!
- Ei toiveita, pastaruuat parhaita
- Enemmän lihaa
- Lemppari kermainen lohikeitto
- Lemppari feta-kasvislasagne
- Lempiruokia feta-kasvislasagne, tonnikalalasangne, kaalilaatikko + kääryleet

### **Työntekijät, nainen: Toiveet ja lempiruokat**

- Toivoisin kasvispainotteisia, eri maiden ruokia esimerkiksi Italia ja kiina
- Toivoisin ruokaisia salaatteja, lempiruoka tonnikalapasta
- Enemmän kansainvälisiä teemapäiviä! Vaikka peruskotiruoka on hyvää, niin kaipaen enemmän kokeilua ja uusia makuja ruokalistaan. Makaronia

lisukkeena liian usein, edes gluteeniton ei maistu. Mieluummin söisin vaikka riisiä.

- Listalle smetanakana ja opistolla tehdyt lihapulla, Lempiruoka pinaattikeitto

### **Työntekijät, mies: Toiveet ja lempiruokat**

- Lempiruokia keitot ja lasagne
- Piimävelliä listalle

### **Kurssilaiset, mies: Toiveet ja lempiruokat**

- toivoisin laajemmin etnistä ruokaa. Suosikit tämän hetken tarjonnasta ovat pinaattikeitto, aurakana ja koskenlaskijalihapullat.
- Olisiko mahdollista että puuroa ei olisi päivällisellä niin usein, puuro vain ei ole hirveän täyttävää.:) Lempiruoka koskenlaskijalihapullat

Palautetta ja tietenkin terveiset keittiölle kohdan kaikki vapaamuotoiset vastaukset.

### **Opiskelijat, nainen: Palautteet ja terveiset**

- Parasta ruokaa ja etenkin ihana henkilökunta
  - Ootte best ja teette hyvää ruokaa!
  - Oli kiva kun erityisruokavalioni ruokat oli esillä ja kun oli tarjottimet
  - Käyttäkää rohkeasti mausteita
  - Parasta ruokaa ikinä
  - Olen todella tyytyväinen ruokaan ja asiakaspalveluunne! Salaattivalikoimassa saisi olla useammin porkkanaraasteena ja kaurapuuroa saisi olla joka aamu tarjolla. :)
  - Teette hyvää työtä
  - Hyvää työtä teette
  - Tarjottimet olisivat kätevät, olisi helpompi kuljettaa astioita. Teette hyvää ruokaa, kiitos siitä!
- Ps. Olisko pöytiä mahdollista saada lisää, joskus ruokalaan ei meinaa mahtua syömään.
- Puuroa turhan usein se on aamupala, kerran viikossa joutuu syömään 2 X päivässä puuroa, ei kiva. Muuten kaikki toimii!



- Leipiä voisi olla puolitettuna, itse ei viitsisi niitä paljain käsin kädellä.
- Lounaalla ruuhka on jäätävä, miten sitä pystyisi helpottamaan? kiitos keittiölle hyvästä ruoasta <3
- Tarjottimilla olisi helpompi kuljettaa ruokaa, enemmän pöytiä. Lounaalla vaikea löytää paikkoja.  
Ihania keittäjiä/kokkeja ootte :) <3
- Kiitos erityisruokavalioiden huomioimisesta ja ystävällisestä palvelusta
- Olisi kiva jos pöytiä ja tuoleja saisi enemmän, ettei tulisi tilannetta kun 10 ihmistä seisoskelee lautasten kanssa eikä ole istumapaikkoja + tarjottimet olisivat myös kivat kun astioita o haastava kantaa varsinkin ruuhka-aikana.  
Kiitokset keittiölle hyvästä ruoasta ja asiakaspalvelusta! :)
- Olisiko mahdollista saada tarjolle ostettua kahvilippua joka kävisi aina? - päivällinen ja kahvi
- Olisiko mahdollista saada kahvilippua joka kävisi aina
- Sämpylöitä voisi olla puolitettuna ja hieman lisää pöytiä saisi myös olla. Ei mieluummin kalaruokia tai kokonaisia kanankoipia. Kiitos!
- Kiitokset ruoasta! Joskus kasvisruoassa voisi olla vähän vähemmän suolaista, mutta pääsääntöisesti ruoka on todella hyvää!
- Ihania ootte <3
- Ruoka on hyvää!
- Ruoka pm mahtavaa! Etenkin jälkiruoat ihania :)
- Kiitos keittiölle! :)
- Erittäin hyvää kasvisruokaa! <3
- Kiitos hyvästä ruoasta!! :D Tarjottimet olisivat kätevät :)
- Hyvää ruokaa! :)
- Ruoka on hyvää mutta tarjottimet olisivat kivat :)
- Hyvää työtä ja kiitos! :)
- Ruokailuaikoja olisi syytä porrastaa, etenkin lounasaikaan, kahvin tarjoilu päivällisen yhteydessä on mahtava muutos. Iso kiitos siitä!
- Jatkaa samaan malliin! :)
- Kasvisruokavaliio saisi olla tarkoitettu kaikkien halukkaiden otettavaksi, eikä vain erillisellä lääkärintodistuksella.  
Kiitos hyvästä ruoasta! :)

- Monipuolisemmat salaatit!! ei kaalia
- Kiitos hyvästä ruoasta!
- Kiitos hyvästä ruuasta. Mahtavaa että ruuat tehdään aidosti itse.
- Kiitos hyvästä ruoasta! :)
- Puuro lounaalla tai päivällisellä ei ole tarpeeksi täyttävä ja monipuolinen. Ruokailu Katajanmarjassa on todella mielekästä, Kiitos!
- Enemmän positiivista asennetta ja hymyä, liikaa negatiivisuutta. Terkut!
- Mukavaa palvelua :)
- "Hyvä ruoka parempi mieli"
- Jaksaa hyvin opiskella kun saa mahansa täyteen päivittäin
- :)
- Kiitos toimivasta ruokailusta ja hyvästä ruuasta!
- <3 <3 <3
- Kiitos hyvästä ruoasta!
- Ja se kanapäivä oli farssi, ei kokonaisia kanankoipia. Love u 4ever. Olisi kiva jos osa keittopäivän sämpylöistä olisi valmiiksi puolitettu, koska tuntuu epähygieeniselle halkaista leipä siinä ja synnyttää jonoa. Lisää pöytiä kun ei tänne mahdu!!!
- Terve terve keittäjätätit! <3
- Kiitokset positiivisesta ilmapiiristä!
- Pusuja ja haleja <3 Teette arvokasta työtä!

### **Opiskelijat, mies: Palautteet ja terveiset**

- Kiitos hyvästä ruoasta
- Ootte parhaita kokkeja, rakastan teitä! <3
- Tarjottimet takaisin! Helpottaisin paljon kantamista, enemmän liharuokia sillä tarjolla on turhan paljon kasvista ja juureksia
- Thank you
- Kiitokset herrtaisille keittiön tädeille!
- Ruoka on monipuolista ja sitä on aina saatavilla
- Kiitos hyvästä ruuasta
- TARJOTTIMET TAKAISIN! :)
- Teette hienoa työtä!
- TARJOTTIMET

- Kiitos hyvästä ruoasta!
- Hienoa ja tunnollista työtä! :)

**Työntekijät, nainen: Palautteet ja terveiset**

- Jatkakaa samaan malliin, jaksamisia kiireiden keskellä
- Tarjottimet olisi hyvä saada takaisin
- Tarjottimet takaisin ruokailijoille!
- Kiitos että saan tulla valmiiseen pöytään! :) Tarjottimet takaisin - Kiitos
- Naiset tekevät hyvää ruokaa!
- Ravintolatilaa voisi olla viihtyisämpi. Kasveja ja muista sisustusta peliin. Eniten sisältöä kaipaisi ulkoterassi, voi mitä kaikkea siihen saisikaan. Tila myös on yksi ravintolan näkyvin osa. Kiitos hyvästä ruoasta ja palvelusta keittiölle!

**Työntekijät, mies: Palautteet ja terveiset**

- Nam nam! Mums mums! :P
- Sama linja on ihan hyvä

**Kurssilaiset, mies: Palautteet ja terveiset**

- Jatkakaa samaa rataa

