

Art Juuren catering-prosessien kehittäminen

Riikka Hirvanen

Opinnäytetyö

Huhtikuu 2018

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Restonomi (AMK), Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Ruoka- ja ravintolapalvelut

Tekijä(t) Hirvanen, Riikka	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä 30.04.2018
	Sivumäärä 28	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Art Juuren catering-prosessien kehittäminen		
Tutkinto-ohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Tarja Viitanen		
Toimeksiantaja(t) Arto Hakanen, Art Juuri, Kärpänkuja 5 B 3, 40400 Jyväskylä, 044 9877988		
Tiivistelmä <p>Työn tavoitteena oli selvittää Art Juuri Oy:n catering-prosessien ongelmia ja ratkaista löydettyjä ongelmakohtia. Tutkimuksen aikana syntyi konkreettinen toimintaopas jota voi käyttää tulevaisuudessa henkilöstön kouluttamiseen ja oppaaksi työntekijöille.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää. Aineistoa kerättiin teemahaastatteluilla ja havainnointipäiväkirjaa apuna käyttäen puolen vuoden ajan 2016. Yksilöhaastatteluihin osallistuivat yrityksessä toimivat esimiehet (3) ja ryhmähaastatteluun koko henkilökunta (~ 15). Haastatteluissa käytettiin apuna haastattelupohjaa, johon kerättiin keskusteluista nousevia pääkohtia. Esimieshaastattelujen tuloksista etsittiin yhteneviä ongelmakohtia. Ryhmähaastattelussa etsittiin löytyneisiin ongelmiin ratkaisu- ja toiminnan muutosehdotuksia.</p> <p>Haastattelujen ja havainnointipäiväkirjan avulla pystyttiin paikallistamaan prosessien ongelmakohdat, joita olivat suunnitelmallisuus ja ajankäyttö. Ryhmähaastattelussa saatiin hyviä kehitysehdotuksia, esimerkkinä viikkotaulu ja toimintaan laitettavia muutoksia ongelmakohtien ratkaisemiseksi. Havainnoinnin aikana ongelmakohtia ratkaistiin hieman, mutta muutokset unohtuivat nopeasti ja palattiin takaisin vanhaan malliin.</p> <p>Tutkimuksen edetessä yritys teki omat ratkaisunsa ongelmien ratkaisemiseksi ja muutti toimintaansa radikaalisti takaisin alkuperäiseen konseptiin. Art Juuri Oy vaihtui takaisin Art Cateringiksi, joten näin ollen tutkimuksessa esitetyt kehitysehdotukset jäivät toteuttamatta kyseisessä yrityksessä. Tutkimuksesta on kuitenkin apua tulevien opinnäytetöiden tekijöille.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Catering, prosessit, ruokapalvelu, suunnitelmallisuus, blueprint, palvelumuotoilu		
Muut tiedot		

Author(s) Hirvanen, Riikka	Type of publication Bachelor's thesis	Date 30.03.2018 Language of publication: Finnish
	Number of pages 28	Permission for web publication: x
Title of publication Developing Art Juuri's catering processes		
Degree programme Degree programme of service management		
Supervisor(s) Tarja Viitanen		
Assigned by Arto Hakanen, Art Juuri, Kärpänkuja 5 B 3, 40400 Jyväskylä, 044 9877988		
Abstract <p>The aim of the thesis was to find out the problems of the Art Juuri oy and to solve the discovered problems. During the research, a concrete action guide was written that could be used in the future to train the staff and to guide the employees.</p> <p>The qualitative research method was used in the study. The material was collected by interviews and with the help of an observation journal during six months in 2016. Managers (3) operating in the company participated in individual interviews and the whole staff participated in the group interview. g (~ 15). An interview form, in which the main points of discussion were collected, was used. Concerning the results of the executive interviews, similar problems that arouse were sought.</p> <p>In the group interview, development proposals and changes in the work were sought for the problem areas that were found. Through the interviews and observation diaries, the author was able to locate the on-the-spot issues of the processes, which were the planning and timing. In the group interview, good development suggestions and changes in the work were made to improve the issues. As the observation continued, the problem areas improved slightly, but the changes were suddenly forgot and the staff returned to the old model.</p> <p>As the research progressed, the company made their own solutions to solve the problems, and radically moved their activities back to the original concept. Art Juuri oy changed back to Art Catering and therefore the development proposals presented in the study were not implemented in the company. However, the research will help the future authors of the theses.</p>		
Keywords/tags (subjects) Catering, processes, food service, planning, blueprinting, service design		
Miscellaneous		

Sisältö

1 Johdanto	2
2 Tutkimusasetelma	3
2.1 Art Catering Oy	4
2.2 Art Juuri Oy	4
3 Palvelumuotoilu ja Catering	5
3.1 Palvelumuotoilu ja bluepinting	5
3.2 Catering-asiakaskunta	6
3.3 Catering-toiminnan suunnittelu ja ajankäyttö	7
3.4 Suunnitelmallisuus ja ajankäyttö Art Juuressa	8
4 Tutkimus ja tutkimustulokset	8
4.1 Kehittämistutkimus	8
4.2 Ongelman kartoitus	10
4.3 Havainnointi	10
4.4 Kehittämisisideat	11
4.5 Toimintaopas	11
4.6 Toiminnan muutos	12
5 Pohdinta	13
Lähteet	14
Liitteet	16
Liite 1. Teemahaastattelupohja.....	16
Liite 2. Havainnointipäiväkirjapohja.....	16
Liite 3. Toimintaopas	17
 Kuvio 1 Palvelupolku (Tuulaniemi 2011.).....	 6

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on Art Juuren catering-prosessien kehittäminen havainnoinnin ja haastattelujen perusteella. Työ tehtiin yhdessä Art Juuren cateringista vastaavien esimiesten kanssa. Oma työllistymiseni harjoittelun jälkeen auttoi haastateltavien valinnassa ja kehitysideoiden työstämisessä arkisen työn ohessa. Harjoittelu kyseisessä yrityksessä antoi hyvän pohjan ongelmakohtien havainnointiin ja yrityksen toimintatapoihin.

Tutkimuksen tavoitteena oli löytää yhteiset ongelma-alueet työntekijöiden ja esimiesten toiminnasta haastattelujen kautta sekä löytää näihin ongelmiin ratkaisut havainnoinnin ja haastattelujen myötä. Tarkoituksena on saada prosessin eri vaiheista toimivia yrityksen sisällä. Prosessin vaiheita ovat tilauspyynnön vastaanottaminen ja vastaaminen, tilauksen vahvistaminen, tilattujen tuotteiden valmistaminen, tuotteiden varastointi ja tilauksen toimitus. Päätin haastattelujen jälkeen valita ajankäytön suunnitelmallisuuden johtavaksi teemaksi prosessien kehittämisessä.

Työni tuotoksena syntyi yritykselle toimintaohje käytettäväksi tulevaisuudessa uusien työntekijöiden perehdyttämiseen ja vanhojen työntekijöiden muistin virkistämiseen. Ohjetta voi muuttaa tulevaisuudessa yrityksen tarpeiden mukaisesti.

2 Tutkimusasetelma

Idea tähän tutkimukseen syntyi työnteon lomassa. Toteutin toisen harjoitteluni yrityksessä ja jäin sinne töihin harjoitteluni jälkeen. Tutkimusongelmaa mietittäessä oli selvää, että jotenkin se liittyisi cateringin puolelle. Töissä ollessa, sai seurata konkreettisesti miten catering-prosessi eteni erilaisissa tilaisuuksissa ja miten sekä keittöön että salin puolen eri toiminta tavat vaikuttavat omalta osaltaan prosessiin. Näitä prosesseja seurattaessa tutkimusongelma alkoi hahmottua selvemmin. Vasta haastattelujen kautta kuitenkin saatiin vahvistettua varsinainen tutkimusongelma. Kun tutkimusongelma oli selvä, lähdettiin miettimään siitä johdettavia tutkimuskysymyksiä. Näitä kysymyksiä olivat: Miksi catering-prosessit eivät toimi ja millä tavoin catering-prosesseja voidaan kehittää?

Tutkimus toteutettiin kehittämistutkimuksena. Kehittämistutkimuksen tarkoituksena on kehittää prosessia, palvelua, tuotteita tai asiantilaa tutkimuksen keinoin. Tässä työssä lähdettiin kehittämään catering-prosessia. Tutkimusote valittiin aiheen ja ongelmien kehittämistarpeen takia. Kehittämistutkimuksessa käytettiin kvalitatiivisen tutkimuksen tutkimuskeinoja. Kvalitatiivinen tutkimusote eli laadullinen tutkimus antoi mahdollisuudet tehdä tutkimusta ihmisten kanssa ja työntekijöitä varten. Kvantitatiivisella tutkimusotteella ei olisi saatu samanlaisia tuloksia, eikä ratkaistu ongelmia. Kvantitatiivinen tutkimusote eli määrällinen tutkimus olisi mahdollistanut vain tulokset, eikä mahdollistanut ongelmien ratkaisua.

Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivisen tutkimuksen työkaluja. Näistä työkaluista valittiin sopivimmiksi teemahaastattelut ja havainnointi. Näiden työkalujen avulla pystyttiin selvittämään suurimmat ongelmakohdat, joita lähdettiin ratkaisemaan. Ensimmäisissä teemahaastatteluissa ilmeni ongelmakohtia. Ongelmien ratkaisua selvitettiin esimies haastatteluilla ja ryhmähaastattelulla, jossa jokainen sai antaa näkökulmia ongelmien ratkaisemiseksi. Näin pyrittiin saamaan muutoksista pysyviä, kun henkilökunta osallistui kehittämiseen.

Havainnointia suoritettiin työn ohessa valittujen teemojen mukaan. Havainnoinnin apuna käytettiin havainnointipäiväkirjaa, josta pystyi tarkistamaan omia havaintoja koko tutkimuksen ajan. Kehittämisprosessissa keskityttiin sekä asioiden että ihmisten kehittämiseen, koska jos prosessissa toinen osa-alue jää huomiotta, ei tuloksia saada aikaiseksi (Skyttä. 2000).

2.1 Art Catering Oy

Art Catering on Arto Hakasen perustama catering-yritys, jonka perusajatuksena on tuottaa uudenlaisia catering-elämyksiä. Yritys luo cateringin kokemuksen ruokataiteeksi ja aisteja hiveleväksi kokonaisuudeksi. Yrityksen iskulauseena onkin ”Rakkaudesta Ruokaan”. Tämä kiteyttää ajatusmaailman toiminnan taustalla. Yritys pyrkii erottumaan kilpailijoista laadukkaiden raaka-aineiden ja luovan ruoanvalmistuksen kautta. Henkilökunta toimii luovasti ja itseään kehittäen uusien ruokatrendien mukaisesti ja muuttuessa. Korkealuokkaiset liiketilat Jyväskylän ytimessä ovat mainio ilmapiiri järjestää juhlia tai illallisia niin yritysasiakkaille kuin vaikkapa polttariporukoille. Yritys pyrkii tarjoamaan kokonaisvaltaisen elämyksen asiakkaan omien toiveiden mukaisesti.

2.2 Art Juuri Oy

Art Juuri on Arto Hakasen ja Pasi Keinosen yhdessä luotsaama catering yritys. Yritys on yhdistänyt kaksi yrittäjää toimimaan yhdessä ja luomaan entistä parempaa catering-tarjontaa asiakkaille. Asiantuntevan henkilökunnan kanssa yhdessä tehdyt menyt kauden raaka-aineista ja aisteja hivelevät maut ja ulkonäkö tuovat lisäarvoa perinteiseen catering-yritykseen verrattuna.

Toiminta keskittyy kesäkaudella Juhlatalo Juurikkasaaren tiloihin, jossa on tarjolla kaksi persoonallista juhlatilaa. Ajan patinaa henkivässä paviljongissa on tilaa juhlia isommallakin porukalla. Päärakennuksen vanha koulun sali on remontoitu tunnelmal-

liseksi juhlapaikaksi vähän pienemmälle juhalseurueelle. Vaikka toiminta kesäkaudella pääasiallisesti keskittyy Juurikkasaareen, on mahdollista tilata catering-palveluja myös omiin tai muihin vuokrattaviin tiloihin.

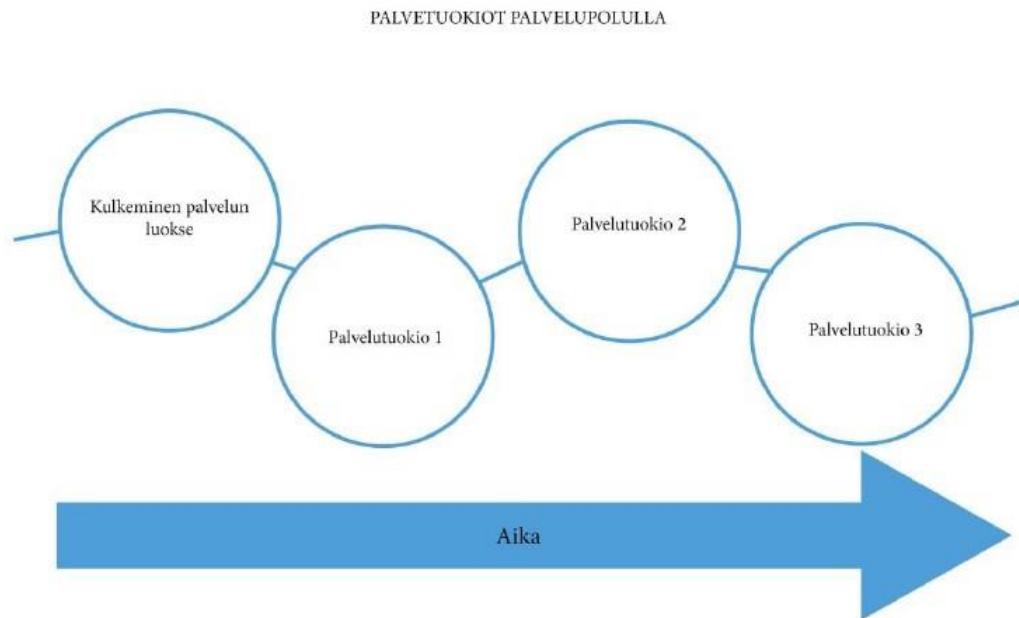
3 Palvelumuotoilu ja Catering

Catering-sana yhdistetään usein Suomessa juhla- tai pitopalveluun, vaikka se tarkoittaa käsitteenä kaikkea ateriapalvelua. Juhlapalvelulla tarkoitetaan tilaustarjoilua, joka järjestetään yleensä asiakkaan omissa tai vuokratuissa tiloissa. (Määttä, Nuutila & Saranpää 2003.) Monilla pitopalveluyrityksillä on nykyisin myös omat tilat, joita vuokrata asiakkaiden käyttöön. Ateriapalvelua voidaan tuottaa monissa erilaisissa yrityksissä. Foskett ja Paskins (2011) ovat luetelleet kirjassaan esimerkkeinä 18 erilaista konseptia. Suomessa niistä ainakin ravintolat, kahvilat ja jotkin ketjuravintolat tarjoavat pitopalvelua asiakkaille oman päätoimisen konseptin lisäksi. Suomessa on myös paljon yrityksiä, jotka keskittyvät pelkästään juhlapalvelujen tuottamiseen.

3.1 Palvelumuotoilu ja bluepinting

Palvelupolulla kuvataan, mitä asiakas kokee ja miten hän kulkee palvelun aika-akselilla. Palvelu on aina prosessi, ja palvelun kuluttaminen mitataan usein aika-akselille sijoittuvaan kokemuksen kuluttamiseen. Polku voidaan jakaa osiin, jolloin on helpompi käytännössä havaita palvelun kontaktipisteitä. Tyypillistä muotoilun ongelmanratkaisua noudattaen palvelumuotoilussa jaetaan suunnitteluhaaste osiin, jotta siihen on helpompi päästä käsiksi. Palvelukokonaisuus kuvataan yleensä palvelupolulla (kuva 1). Sitä kuvataan vaiheittain, jotta siihen päästään suunnittelun keinoin käsiksi ja sitä voidaan analysoida vaiheittain. Suunnittelussa määritellään, mikä palvelutuokio palvelupolusta otetaan käsittelyyn ensimmäiseksi. Yleisiä palvelutuokioita ovat palveluun tutustuminen, palvelun saavuttaminen, palvelutapahtuma ja jälkipal-

velu. Polku voidaan jakaa myös asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta eri vaiheisiin. Nämä vaiheet ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. (Tuulaniemi 2011 78-79.)



Kuvio 1 Palvelupolku (Tuulaniemi 2011.)

3.2 Catering-asiakaskunta

Asiakkaat, jotka tarvitsevat juhlapalveluita, voidaan jakaa eri ryhmiin. Koko ajan kasvava asiakasryhmä ovat yritykset. Yritykset järjestävät paljon edustustilaisuuksia ja yrityksen sisäisiä virkistyspäiviä, joihin tilaisuutta järjestämään kutsutaan usein juhlapalveluyritys. Yritysten tavoin myös muut yhteisöt, kuten järjestöt ja seurakunnat voivat tarvita juhlapalveluita esimerkiksi vuosijuhlien järjestämiseen. Kotitaloudet ovat kuitenkin tyypillisin asiakasryhmä. Koteihin tilataan apua yleensä, kun omat taidot tai resurssit eivät riitä tilaisuuden suuren vierasmäärän tai tärkeyden vuoksi. Tyypillisiä

juhlia, joihin tilataan juhlapalveluyritys, ovat häät, lakkiaiset tai syntymäpäivät. Juhlatilana tällöin toimii usein asiakkaan koti tai vuokrattu juhlatila. (Määttä, Nuutila & Saranpää 2003.)

3.3 Catering-toiminnan suunnittelu ja ajankäyttö

Suunnittelu on ensiarvoisen tärkeää catering-yritykselle, koska tarkoituksena on tarjota palvelua ja ruokaa asiakkaalle joko vuokrattuihin tai asiakkaiden omiin tiloihin. Tällöin toimintaa ei voi verrata normaaliin ravintolatoimintaan. Jokainen tilaisuus on ainutlaatuinen, jolloin lähdetään liikkeelle asiakkaan toivomuksista. Perusteellisella suunnittelulla voidaan ehkäistä mahdollisia tulevia ongelmia, kuten esimerkiksi vuokratilan puutteellisia pöytätiloja. Kustannukset tulee ottaa huomioon jo tilaisuutta suunnitellessa. Se helpottaa katelaskelmien tekemistä tilaisuuden jälkeen. Henkilökunnan tarve tulee suunnitella jokaisen tilaisuuden tarpeiden mukaisesti. (Määttä, Nuutila & Saranpää 2003.)

Aloittamalla tavoitteiden asettamisesta voidaan hallita ajankäyttöä. Ei kannata yliarvioida omaa suorituskykyä, vaan tehdä sellainen aikataulu, josta pystyy pitämään kiinni. Pitkällä aikavälillä voidaan tehdä löysempiä aikatauluja. (Siefen 2013.)

Päätyövaiheet ruoanvalmistuksessa ovat esivalmistelu, ruoanvalmistus ja esillepano. Työvaiheiden vaatimaa aikaa voi kokenut ruoanvalmistaja arvioida riittävällä tarkkuudella. Kun valmistetaan suuria ruokamääriä, on tärkeää, että työaika suunnitellaan tehokkaaksi. (Lampi, Laurila & Pekkala 2009.)

3.4 Suunnitelmallisuus ja ajankäyttö Art Juuressa

Art Juuren catering-prosessien ajankäytössä ja suunnitelmallisuudessa on parantamista. Suunnitelmallisuus näkyy tulevien tilaisuuksien raaka-ainesuunnittelussa, työvuorojen suunnittelussa ja tilaisuuksien hoitamisessa. Ajankäyttöä ei kovin paljon suunnitella etukäteen keittiön puolella, vaan katsotaan, kuinka kauan menee tilauksien teossa ja järjestelyissä. Salin puolella on jonkinlainen näkemys, kuinka kauan aikaa käytetään esimerkiksi kattamiseen ja muihin esivalmisteluihin. Kun eri ihmiset hoitavat keittiön ja salin puolta, eivät aikataulut aina mene samalla tavalla, vaan keittiön väki hoitaa omalla aikataululla omat työnsä ja salin puoli omansa. Henkilökunnan työtunnit kasvavat välillä suuriksi ja työtehokkuus kärsii siinä samalla. Jos näitä asioita suunniteltaisiin etukäteen, voisi tehokkuus kasvaa ja työtuntien määrä laskea.

4 Tutkimus ja tutkimustulokset

Tutkimuksessa haluttiin selvittää, mitkä ovat Art Juuren cateringin-prosessien kehityskohdat. Teemahaastattelujen avulla ongelmat kartoitettiin ja saatiin kohdistettua ongelmat kahteen osa-alueeseen, jotka olivat suunnitelmallisuus ja ajankäyttö. Havainnointipäiväkirjan avulla pystyttiin vahvistamaan teemahaastatteluissa ilmenneitä ongelma-kohtia.

4.1 Kehittämistutkimus

Tässä tutkimusmallissa yhdistyvät kehittäminen ja tutkimus syklisessä prosessissa. Kehittämistutkimus syntyy usein muutoksen tarpeesta, josta syntyy tutkimuksen kautta tuotos. Tutkimusmenetelmä koostuu erilaisista tutkimusmenetelmistä, joita

käytetään kehittämiskohteiden ja tilanteiden mukaan. Tutkimusotteessa tai tutkimusstrategiassa yhdistyvät kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset menetelmät. Monimene-
telmäisestä tutkimuksesta voidaan käyttää englanninkielistä termistöä ”blended” tai
”mixed methodology”. Kehittämistutkimuksen englanninkielinen vastine on ”action re-
search” mikä suomennettuna tarkoittaa toimintatutkimusta. Taustalla kehittämistut-
kimuksessa on aina teoria tai teoriat ja tutkimus vaatii aina tutkimuksellista otetta,
että voidaan puhua tutkimuksesta. (Kananen, J. 2012. 19)

Organisaatioissa tehdään kehittämistyötä toiminnan parantamiseksi työelämän koh-
teissa joita ovat esimerkiksi prosessit, tuotteet, palvelut ja asiantilat. Kehittämistutki-
mus on hyvin lähellä tätä kehittämistyötä. Näitä työelämän kohteita kehitetään jat-
kuvasti organisaatioissa joten tutkimukseksi lukemiseen täytyy kehittämistyöstä
tehdä tieteellisyyteen alakategorioihin viittaavaa. Yksi näistä tieteen kriteereistä on
uuden tiedon tuottaminen ja sen dokumentointi. (Kananen, J. 2012. 20-21)

Haasteita kehittämistutkimukseen tuovat kehittämiskohteen määrittely ja rajaus,
jotka ovat rinnastettavissa perinteisen tutkimusongelman rajaamiseen ja määritte-
lyyn. Kehittämiskohteen tai ongelman lisäksi ovat toimenpiteet, joilla muutos pyri-
tään saamaan aikaan kohteessa. Interventiolla eli jollakin keinolla millä pyritään te-
kemään muutokset kohteessa, on omat ongelmansa. Millä keinoilla osataan kohdis-
taa toimenpiteen suunniteltuun kohteeseen ja mitkä ovat oikeat keinot muutoksen
aikaansaamiseksi. Lisäksi intervention mekanismit pitää tuntea eli miten toimenpi-
teen vaikuttavat kohteeseen. Tämä voi olla haasteellista tutkijalle, koska ei ehkä tun-
neta intervention vaikutuksia, varsinkaan jos toimenpiteet eivät ole organisaation
normaaliin toimintaan liittyviä. Myös tekijöiden syy-seuraussuhteet ja prosessien si-
säiset mekanismit on tunnettava, muuten oikealla tavalla vaikuttaminen on mahdo-
tonta. (Kananen, J. 2012. 21)

4.2 Ongelman kartoitus

Tutkimusongelmaksi muodostui, yrittäjän kanssa pohdiskelujen jälkeen ja omaa havainnointia käyttäen, catering-prosessien kehittäminen. Selvitettäväksi jäi, mitkä osa-alueet kaipasivat eniten huomiota prosessien toimimiseksi jouhevasti. Näitä ongelmia alettiin selvittää henkilökunnan teemahaastattelujen kautta. Prosessien ongelmien kartoitukseen pidettiin esimieshaastatteluja ja selvitettiin mitkä olivat heidän mielestään ongelmakohtia. Esimieshaastatteluihin osallistui kolme catering puolella toimivaa esimiestä, yksi keittiön puolella toimiva ja kaksi salin puolella toimivaa. Yrittäjän ja esimiesten haastatteluissa ilmeni muutama erillinen ongelma, jotka kaipasivat kehittämistä. Teemahaastattelukaavaketta testattiin ensin esimiehen haastattelussa ja paranneltiin muita haastatteluja varten (kts. liite 1). Ongelmien kartoituksen jälkeen pidettiin teemahaastattelu koko henkilökunnalle (noin 15 henkilöä) jonka teemaana oli löytää ratkaisuja ongelmakohtiin ja etsiä vielä yhtenäisyyksiä esimieshaastatteluissa ilmenneisiin ongelmiin.

4.3 Havainnointi

Havainnointia suoritettiin oman työn yhteydessä. Havainnoinnin tulokset merkittiin havainnointi päiväkirjaan, jota pidettiin sekä valittuina havainnointi päivinä että muinaakin työpäivinä, jos jotain tärkeää tietoa tuli esille työn yhteydessä. Havainnointipäiväkirjaa muodostettiin taulukoinnin avulla (kts. liite 2). Päiväkirja osoittautui hyvin tärkeäksi työkaluksi tutkimuksen aikana. Sieltä pystyi tarkistamaan omat havainnot ja ajankohdan halutusta tilaisuudesta tai työpäivästä.

Havainnointia suorittaessa pystyi seuraamaan kuinka henkilökunta toimi ennen ongelmien ratkaisua ja miten esimerkiksi suunnitelmallisuuden puute näkyi henkilökunnan arjessa.

4.4 Kehittämisideat

Kehittämisideoita syntyi keskustelujen pohjalta muutamia. Toiminta/perehdytysopas joka toisi selvyyttä eri toimipisteiden välisille eroille ja niiden toimintatavoille. Haastatteluissa tuli myös ilmi, että työntekijöiden välinen palaute olisi hyvä keino parantaa kehityskohteita joko välittömästi työn lomassa tai pidemmällä aikavälillä. Ryhmähaastattelussa kerättiin kehitysideoita työntekijöiltä ja osallistettiin heitä muutokseen. Haastatteluissa tuli hyviä ideoita suunnitelmallisuuteen esimerkiksi viikkosuunnitelman muodossa. Tieto olisi kaikkien saatavilla esillä olevasta konkreettisesta viikkosuunnitelmasta, jossa olisi kaikki viikolla tapahtuvat tilaisuudet ja niiden tarkemmat tiedot. Yhteisesti sovittiin, että joka viikko pidetään henkilökunta palaveri, jossa käydään läpi seuraavan viikon tilaisuudet ja niihin valmistavat työtehtävät. Havainnoitaessa muutos oli nähtävissä palaverin pitämisessä, mutta valitettavasti se ei pysynyt kauaa, ennekö vaihdettiin takaisin vanhaan tuttuun rytmiin ilman suunnitelmia.

4.5 Toimintaopas

Toimintaopas muodostui yhdessä yrittäjän kanssa konkreettiseksi aineistoksi, joka jää yritykselle auttamaan toiminnassa ja esimerkiksi perehdytyksen aineistona. Opasta tehtiin ja muuteltiin pitkin tutkimusta ja viimeisen muotonsa se sai tutkimuksen loppupuolella. Toiminta oppaasta löytyi jokaisen toimipisteen toiminta ohjeistus, toimipisteen tiedot (osoite, numero), esimiehen tiedot sekä tekniset tiedot (häätäkatkaisijat yms.). Jokainen työvuoroon tuleva pystyi tarkistamaan oppaasta mitä tässä työpisteessä piti muistaa tehdä esimerkiksi työvuorosta lähdettäessä. Oppaan tarkoituksena oli antaa varmuutta omaan työhön ja tietoa vähemmän toimipaikassa työskenteleville. Toimintaopas löytyy tutkimuksen viimeisiltä sivuilta (liite 3).

4.6 Toiminnan muutos

Rankan kesän 2017 jälkeen päätettiin tehdä muutoksia yrityksessä. Art Juuri Oy laitettiin kokonaan syrjään ja palattiin takaisin Art Catering-nimityksen alle. Päätökseen johtivat aika pitkälti ongelmat, joita esitellään myös tässä opinnäytetyössä. Kehitykseen ei oikein enää kellään riittänyt energiaa, joten päätettiin palata takaisin toimivaksi havaittuun malliin pienillä muutoksilla. Pasi Keinonen, toinen Art Juuren omistajista, siirtyi toimimaan itse yrittäjänä Juhlatalo Juurikkasaareen, ja Art Catering teki ruoan toimitussopimuksen hänen kanssaan. Tämän muutoksen ansiosta prosessiketju painottuu vain ruokatuotannon puolelle. Art Cateringin puolella cateringista vastaava Mauri Harjuoja luonnehti muutokseen johtaneita syitä seuraavasti: ”Se oli kuin vuotava ämpäri, yksi kauhoo koko ajan lisää vettä sisään, mutta se vain valuu rei’istä pihalle. Työtunteja oli kesällä liikaa, ja meillä oli vääriä ihmisiä tekemässä vääriä asioita, joita muiden piti sitten paikata”.

Kehitystä kesäisestä alkaa näkyä melkein heti. Laatu pyritään pitämään tasaisena ennakoon määriteltyjen menujen ja komponenttien ansiosta. Suunnitelmallisuudella luodaan tehokkuutta niin työntekoon kuin kustannuksiin. Tehokkuutta seurataan viikoittain täytettävällä viikkotehotaulukolla, johon syötetään tehdyt työtunnit, raaka-ainekustannukset ja tulot.

5 Pohdinta

Tutkimusta lähdettiin toteuttamaan ensin muutaman esimiehen kanssa yhteistyössä. Haastatteluissa selvitettiin, mitä ongelmakohtia esimiehet näkevät nykyisissä catering-prosesseissa. Haastattelujen perusteilla alettiin koota yhteen prosessien ongelmakohtia ja haastatteluissa esille tulleita parannusehdotuksia. Esimieshaastattelujen jälkeen jatkettiin havainnointia kiinnittäen erityisesti huomiota nousseisiin ongelmakohtiin. Seuraavaksi haastateltiin työntekijöitä sekä keittiön että salin puolelta. Kaikkien haastattelujen perusteella pystyttiin nostamaan esiin kaksi osa-aluetta, jotka kaipaivat kehittämistä. Nämä osa-alueet olivat suunnitelmallisuus ja ajankäyttö.

Kun ongelma oli kartoitettu, alettiin miettimään kehitysideoita prosessien parantamiseksi. Kirjallisuudesta etsittiin pohjatietoa catering-prosesseihin ja käytettiin hyväksi myös haastatteluissa esille tulleita kehitysehdotuksia. Pidettiin myös yhteinen teemahaastattelu, jossa henkilökunta kehitteli parannusehdotuksia tulevaisuutta varten. Itse tekemällä parannuksia, ne usein tulevat helpommin käytäntöön kuin toisen pakottamat uudet tavat.

Tutkimuksen tuloksena syntyi toimintaohje uusien työntekijöiden perehdyttämisen työkaluksi ja vanhojen työntekijöiden ohjekirjaksi. Se säästää aikaa turhalta päähkäilyltä ja luo pohjaa oman työn suunnitteluun.

Tutkimuksen alkupuolella havaittuja kehityskohteita oli alettu jo alitajuntaisesti korjaamaan ja uuden yrityksen kehittyessä ja kasvaessa suuremmaksi, oli enää vaikeaa todeta, että kehityskohteet olisivat pysyneet samana. Oman opinnäytetyön kannalta tämä oli hieman vaikea tilanne, koska itse työntekijänä en pysynyt niin aktiivisesti muutoksen mukana kuin olisin itse halunnut, työmäärien kasvettua kesää kohden. Epäilin jossain vaiheessa jo omia tutkimustuloksiani, koska kasvu oli niin nopeaa.

Tutkimus tuo varmasti hyvää vertailupohjaa tulevien opinnäytetyön kirjoittajille. Itselläni oli hieman vaikeaa löytää sopivia vertailukohteita, koska catering-yrityksiin kohdistuvia opinnäytetöitä oli aika vähän. Alan kirjallisuutta on jonkin verran, mutta niiden kirjoitusvuodet ovat 90-luvun puolelta. Näin ollen sisältö ei välttämättä ole

enää relevanttia. Myös englanniksi löytyy muutamia teoksia, mutta niiden kirjoitusvuodet ovat mitä enemmissä määrin 90-luvulla. Englannin kielen sana catering, ei vastaa suomenkielen vastinetta samalle sanalle, vaan sillä tarkoitetaan yleisesti kaikkea ruokatuotantoa.

Tutkimuksen loppuvaiheessa yritys oli tehnyt omia muutoksia ongelmien suhteen. Art Juuri oy oli laitettu pöytälaatikkoon ja yritys oli vaihtanut takaisin alkuperäiseen konseptiin Art Cateringiin. Näin ollen yritys keskittyy pienempiin tilaisuuksiin ja alkuperäiseen yrityssuunnitelmaan luoda ruokataidetta. Pasi Keinonen jatkaa Juhlatalo Juurikkasaaren yrittäjänä ja on näin ollen asiakas Art Cateringille.

Lähteet

Foskett, D & Paskins, P. 2011. The theory of hospitality and catering, for level 3 and 4. London

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Tampereen Yliopistopaino Oy. 2012.

Määttä, S. Nuutila, J. Saranpää, T. 2003. Juhlapalvelu, Suunnittele ja toteuta. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Lampi, R. Laurila, A & Pekkala, M-L. 2009. Ruokapalvelut työnä. Porvoo: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Siefen, H-P. 2013. Käytännöllinen työkalu ajankäytön hallintaan. Blogi. Viitattu 9.9.2016. <https://www.nbforum.com/newsroom/blogi/kaytannollinen-tyokalu-ajankayton-hallintaan/>

Skyttä, A. 2000. A-Ö, Tiimitys ja sen läpivienti. Yritystaito. Otava. 2000.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino Oy.

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelupohja

Teemahaastattelupohja	Ongelmakartoitus						
Missä yrityksessä työskentelet?							
Mikä on oma työnkuvasi yrityksessä?							
Miten kuvailisit työpäivääsi?							
Mitä ongelmia työssä voi ilmetä?							

Liite 2. Havainnointipäiväkirjapohja

Aika	Paikka	Tilanne	Henkilöt	Kuvailu tapahtumista

Liite 3. Toimintaopas

Toimintaopas

Juurikkasaari

Juurikantie 5, 40900 Säynätsalo

Pasi Keinonen 0505957470

Mauri Harjuoja 0466379443

Paikan esittely

Juurikkasaaren päärakennus on toiminut Säynätsalon työväentalona vuoteen 2004 asti. Itse päärakennus rakennettiin vuosina 1914–1916. Työväentalon yhteydessä on toiminut Muuramen osuuskauppa, joka piti tilojaan nykyisen leipomon siivessä. Osuuskauppa toimi 1930-luvun loppuun asti. Tanssipaviljonkia on alettu rakentamaan 1953. Paviljongin kahvio on rakennettu 1970-luvun alussa.

Juhlatalo Juurikkasaarelle saaren toiminta siirtyi 2004. Kunnostuksia on tehty paviljongin kahvioon 2005 ja päärakennukseen 2016.

Juurikkasaarella tehdään niin isoja kuin pienempiäkin tilaisuuksia häistä syntymäpäiviin, omissa tiloissa kuin muualle vietyinä.

Töihin tullessa

Pukuhuoneet:

Päärakennuksen pääoven oikealla puolella olevasta ovesta rappuset ylös ja vasemmalla sijaitsee pukuhuone joka on meidän käytettävissä. Purjehdusseuran tilat sijaitsevat oikealla puolella.

Vaatetus:

Salin puoli: Mustat housut ja kauluspaita, mustat siistit kengät (EI LENKKARIT TAI TENNARIT), hiukset kiinni ja ei runsaissa määrin lävistyksiä lähinnä naamassa. Poikkeus tapauksissa kuten konsertit, musta pikeepaita.

Keittiön puoli: Musta kokkitakki ja housut, mustat keittiökengät, hattu tai huivi, ei koruja.

Huolehdiathan henkilökohtaisesta hygieniasta ennen töihin tuloa ja töissä ollessa.

Työvuoron alussa

Juurikkasaareen töihin tullessa olisi hyvä tietää mihin tilaisuuteen olet tullut työskentelemään. Jos et ole asiasta varma voit tarkistaa sen orderista jotka löytyvät Juurikan orderiseinältä. Selvitä esimieheltä mihin työtehtävään sinut on laitettu ja onko jotain muutoksia tullut mitä orderissa ei välttämättä lue.

Työvuoron päättyessä

Siivoa paikat niin että seuraavan on mukava tulla töihin. Laita roskat vaikka päärrakennuksen keittiön ulkorappusille odottamaan että viet ne loppuksi. Jätä seuraavalle töihin tulijalle viestilappua jos on jotain mitä hänen pitää tietää kun tulee töihin. Esim. että olet jo tehnyt hänelle valmiiksi jonkun ruoan, ei tule tehtyä sitten tuplasti tai että pitää vielä tehdä jotain mitä et ole itse ehtinyt tehdä. Tee tilitys (ohjeet liitteenä alla).

Paviljonki: Tarkista vessat ja laita niistä ovet lukkoon. Paviljongin valojen ja tuulettimien katkaisijat löytyvät esiintymislavan takaa lämpiöstä. Sulje valot ja tuulettimet, katso että ilmalämpöpumput ovat myös pois päältä (jos ei toisin ohjeisteta). Laita paviljongista ovet lukkoon.

Päärakennus: Laita terassin ovi, pääovi, salin sivuovi, ja leipomonovi lukkoon. Sammuta valot salista esiintymislavan leipomoon menevän oven puolelta. Eteisen valot sammuvat pääoven viereisistä katkasijoista. Baarin ja buffetin valot sammuvat baaritiskin takaa. Tiskikoneen vesihanat käännetään off-asentoon (2 katkaisijaa). Tarkista ettei missään muualla ole enää valoja kuin keittiössä. Paina keittiönoven viereisistä valokatkaisijoista valot+pr keittiö ja liedet/uunit katkaisijat kiinni (katkaisijan valon pitäisi sammua). Hälyttimet laitetaan päälle fleximillä (tummansininen läpykkä) näytämällä sitä oven veiressä olevaan valkoiseen laatikkoon. Huom! oven pitää olla kiinni että hälytykset lähtevät päälle. Sulje ovi perässäsi ja tarkista että se on lukossa. Vie roskat ulkoportilla sijaitseviin roska-astioihin.

Töissä ruokailu ja tauot

Yrityksessämme on sovittu, että jokaisesta yli viisi tuntia kestävästä työvuorosta menee ruokaraha. Se merkataan erillisenä osana Netvisor-palveluun (ruokaraha-ravintola). Työvuoron aikana ruokailu tapahtuu esimiehen/vastaavan kanssa sovitulla ajalla. Henkilökunta ruoka on yleensä samaa ruokaa mitä on muutenkin tarjolla tai se on määrätty erikseen (jos ei ole ruokatarjoilua asiakkaille).

Tauot voi sisällyttää itse työajan sisään, kunhan työnteko ei niistä kärsi. Kiire päivinä porrastetaan taukoja muiden työntekijöiden kanssa.

Vähälä

Metsälehmuksentie 6, 40800 Jyväskylä

Tommi Lindholm 0503464727

Paikan esittely

Vähälä Yhtiöt on vuonna 1937 perustettu monipuolinen logistiikkakonserni. Konsernin pääkonttori on Oulussa ja liikenteellinen keskuspaikka Jyväskylässä. Yhtiöllä on logistiikkakeskukset Jyväskylässä ja Oulussa sekä terminaalit Ylivieskassa, Rovaniemellä ja Kemissä. Valtakunnallisessa Kiitolinja-ketjussa Vähälä Yhtiöt on toiminut vuodesta 1956, ja sen kansainvälinen yhteistyökumppani on DB Schenker. Perinteikkään perheyriyksen johdossa on kolmas sukupolvi.

Vähälä logistics:lla hoidamme lounas-kahvilan pyörittämisestä ja Vähälän omista kahvituksista. Vähälän tiloissa toimii myös jäätelöyriytksemme Art Gelato, joka tekee jäätelöä esimerkiksi monille Jyväskylässä toimiville ravintoloille.

Töihin tullessa

Vähälään tullessasi löydät tilojen avaimen pääoven viereisestä vastaanotto/toimisto tilasta. Avain on ensimmäisessä puunväriseessä kaapistossa Vähälän avainnauhassa. Jos kirjattu työvuoro ei käy sinulle, ota yhteys esimieheen. Kaikki työvuorojen vaihdot käsittelee esimies.

Pukuhuoneet:

Pääovesta tullessa terminaaliin vievällä käytävällä ennen keittiön ovea löytyy pukuhuone jonka ovesta lukee Art Catering. Työntekijä wc löytyy myös samasta tilasta.

Vaatetus:

Musta kokkitakki ja housut, mustat keittiökengät, hattu tai huivi, ei koruja.

Huolehdiathan henkilökohtaisesta hygieniasta ennen töihin tuloa ja töissä ollessa.

Työvuoron alussa

Vähälään töihin tullessa voit tarkistaa vuoron työtehtävät kansioista. Muista tarkistaa myös edellisen vuoron jättämä viestilappu. Yleensä tärkeät työtehtävät löytyvät sieltä. Muista täyttää myös lämpötila-, hävikki ja siivouslista seurantaan niin pysytään kaikki ajan tasalla.

Työvuoron päättyessä

Työvuoron päättyessä varmista että jätät paikat siisteiksi seuraavaa työntekijää varten ja vie roskat. Roskat viedään ison kylmiön viereisestä ovesta vastaanottoterminaalin oikealla puolella sijaitseviin roska-astioihin. Laita roskiksiin uudet pussit seuraavaa päivää varten. Jos päivän aikana on kertynyt pahveja, ne viedään roskisten vieressä olevaan rullakkoon litistettyinä. Kun rullakko on täynnä, se viedään lastaus sillan ovesta katsottuna oikealle puolelle terminaaliin, missä on muitakin pahvirulla-koita. Tee vaihto mieluiten aamuvuoron jälkeen. Varmista että kylmälaitteiden ovet ovat kiinni ja tilitä kassa. Vähälään tilitysohjeet löytyvät päiväraportti-kansioista ja seinältä. Tee myös tupakka seuranta ja vie tupakat ja rahat ”jäätelökuivikseen”. Jos tarpeellista, kirjoita seuraavalle työvuoroon tulijalle viestilappu mitä olet jo tehnyt esim. seuraavan päivän lounasta varten, mitä pitää vielä tehdä yms. Napsauta päävirta kiinni ja varmista ettei koneissa ja laitteissa ole enää virrat päällä. Laita isolle kylmiölle vievät ovet kiinni (pitäisi mennä lukkoon samalla), laita kusien taukotilan ovi kiinni ja lähtiessäsi käännä avaimella kahvioon tuova ovi lukkoon.

Töissä ruokailu ja tauot

Yrityksessämme on sovittu, että jokaisesta yli viisi tuntia kestävästä työvuorosta menee ruokaraha. Se merkataan erillisenä osana Netvisor-palveluun (ruokaraha-ravintola). Vähälässä ruokaillaan kun työvuorossa tulee siihen sopiva hetki. Henkilökunta ruoka on yleensä samaa ruokaa mitä on muutenkin tarjolla. Tauot voi sisällyttää itse työajan sisään, kunhan työnteko ei niistä kärsi.

Kärpänkuja

Kärpänkuja 5 B 3, 40400 Jyväskylä

Timo Rasinaho

Arto Hakanen 0449877988

Paikan esittely

Kärpänkujalla sijaitsevat Art Cateringin edustustilat jossa luodaan ruokataidetta rakaudella. Fine diningiin erikoistuneet kokkimme loihtivat illallisia useimmiten yrityksille mutta miksei myös esimerkiksi syntymäpäiville.

Töihin tullessa

Pukuhuoneet:

Kärpänkujan pukuhuoneet sijaitsevat alakerrassa jonne pääsee talon päädyistä portaita pitkin. (Kysy avaimet töihin tullessa esimieheltäsi)

Vaatetus:

Salin puoli: Mustat housut ja kauluspaita, mustat siistit kengät (EI LENKKARIT TAI TENNARIT), hiukset kiinni ja ei runsaissa määrin lävistyksiä lähinnä naamassa.

Keittiön puoli: Musta kokkitakki ja housut, mustat keittiökengät, hattu tai huivi, ei koruja.

Huolehdiathan henkilökohtaisesta hygieniasta ennen töihin tuloa ja töissä ollessa.

Työvuoron alussa

Käydään läpi yhdessä orderit ja pidetään palaveri mitä kukakin aloittaa työstämään, työpäivän aikana pidetään myös jossain vaiheessa toinen palaveri jossa katsotaan missä ollaan menossa ja mitä pitää vielä tehdä. Paikan esimies perehdyttää koneisiin ja laitteisiin, katsotaan myös läpi muut työturvallisuus asiat. Tutustu työympäristösi, mistä löytyy mitään. Työpisteitä karpällä esimerkiksi kylmäpiste jossa tehdään esimerkiksi kylmät alkuruoat ja lämminpiste jossa valmistetaan lämpimät ruoat. Jos työpäivän aikana jää aikaa työvaiheiden välissä, karpällä voi aina järjestellä ja putsata paikkoja edustuskuntoon. **PAIKAN PITÄÄ AINA OLLA EDUSTUSKUNNOSSA!!!**

Työvuoron päättyessä

Pestään pöytätasot, uunit, liedet, hyllyt ja lattiat. Tyhjennetään tiskikone nappamalla poistoputki pois ja huuhdellaan irtoavat osat. Napsautetaan päävirrat katkaisimista pois (löytyvät keittiön molempien ovien vierestä) ja tarkistetaan että kylmiön ovet ovat tiukasti kiinni. Sammutetaan toimiston sähkölaitteet, **VARSINKIN KAHVINKEITIN!** Tarkista yleinen siisteys ja terassin ovi, koska se ei mene aina kunnolla kiinni. Sammutetaan kaikki valot ja lukitaan ovet lähtiessä. Muista myös alakerran ovi lukkoon!

Töissä ruokailu ja tauot

Yrityksessämme on sovittu, että jokaisesta yli viisi tuntia kestävästä työvuorosta menee ruokaraha. Se merkataan erillisenä osana Netvisor-palveluun (ruokaraha-ravintola). Työvuoron aikana ruokailu tapahtuu esimiehen/vastaavan kanssa sovitulla ajalla. Henkilökunta ruoka tehdään joko erikseen tai soveltamalla ruokia joita on valmistettu sinä päivänä.

Taukoja pidetään yleensä yhteisesti kun työtehtävät antavat siihen mahdollisuuden.

Työtuntien merkkkaus

Työtunnit merkataan oman toimipaikan työvuorolistaa ja omaan henkilökohtaiseen Netvisor-palveluun. Saat sähköpostitse joka kuukausi uuden linkin työaikakirjaukseen. Työaika merkataan normaali-työtunteina koko tuntimäärä ja sen lisäksi jos olet ollut esimerkiksi iltatöissä klo 18-21 merkataan erikseen iltatyötä 3h. Joka yli 5 tunnin työpäivä velvoittaa myös merkkamaan ruokarahan, joka merkataan 1h työaikakirjaukseen ruokaraha-ravintola kohtaan. Jos koet työtuntimerkkauksen hankalaksi, kysy esimieheltäsi apua niin vältetään turhalta korjaamiselta.

Catering paikat

Teemme catering-keikkoja useimmiten näihin paikkoihin. Paikkojen toimintaohjeet ja yhteyshenkilöt löytyvät alta.

Majakoski

Yhteyshenkilö: Pasi Kesonen 0408289810

Aaltosali

Yhteyshenkilö: Pasi Keinonen 0505957470

Pelimannitalo

Yhteyshenkilö: Outi Kiviranta 0442704250

Muita yhteystietoja

Jyväsgolf:	Pauli Hughes 0400535935
Jp Action Center:	Kirsi Reiman 0442384573
Vanha Pappila:	0505234140
Shaker:	Tomi Hiltunen 0504344952
Innova 1:	0467120000
Innova 4:	0468700231

Kiinteistöjen ohjeistukset

Juurikkasaari

Päävesihana: Tiskialtaan alla 2 katkaisijaa

Kaasu: Erillinen pullo, läppä kiinni

Sulakekaappi: Vessoille menevällä käytävällä

Vähälä

Päävirta: Löytyy emännän katkaisija keittiön tiskikoneen vieressä olevan oven oikealta puolelta (kaapin takana).

Sulakekaappi: Hallin puolella, kuskien taukotilasta terminaaliin mentäessä oven oikealla puolella

Päävesihana: Tiskialtaan takana

Kärpäнкуја

Sulakekaappi: Ulko-oven vieressä

Päävesihana: Astianpesukoneen vieressä

Päävirrat: Molempien keittiön ovien vieressä emännän katkaisijat