



LÄHTÖKOHTIA RUOKAPALVELUIDEN TULEVAISUUDELLE

Sari Soukko

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2012
Palvelujan tuottamisen- ja
johtamisen koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen- ja johtamisen koulutusohjelma

SOUKKO SARI: Lähtökohtia ruokapalveluiden tulevaisuudelle

Opinnäytetyö 77 s., liitteet 11 s.

Maaliskuu 2012

Työssäni on selvitetty lähtökohtia ruokapalvelujen tulevaisuudelle. Ruokapalvelulla tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa ruokailua. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli mitata erilaisten ruokapalveluiden tulevaisuuteen vaikuttavien lähtökohtien merkityksellisyyttä. Tutkimus oli kyselytutkimus, joka osoitettiin ruokapalvelualalla työskenteleville. Tutkimuksen tarkoitus oli pohtia alan tulevaisuutta. Tutkimuksesta saatua aineistoa voidaan hyödyntää, kun alan koulutusta suunnitellaan ja kehitetään. Kysely pohjautui opinnäytetyön teoriaosuudessa esiin nouseviin ruokapalvelualan tulevaisuuden haasteisiin.

Tutkimuksen tulokset kertovat eri ikäluokkien näkemyksiä niistä ruokapalveluiden tulevaisuuden osa-alueista, jotka ovat merkittäviä heidän arvomaailmassaan. Asiakkaat, ammatillinen osaaminen ja tuloksen tuottaminen korostuivat vastauksissa. Uuden sukupolven astuminen työelämään sekä yhteiskunnan kansainvälistyminen tulevat luomaan muuttuville työyhteisöille uudenlaisia haasteita.

Tutkimus todensi, että ruokapalvelualan tulevaisuus on alan ammattilaisten käsissä, jota asiakkaiden odotukset ohjaavat. Uusin työelämässä oleva sukupolvi korosti tuloksellisen toiminnan tulevaisuutta. Ilman palvelua ja asiakkaita ei ole tulevaisuutta. Ellemme pysty vastaamaan asiakkaiden odotuksiin, emme pysty kehittämään ruokapalvelujen tulevaisuutta.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

SOUKKO SARI: Starting Points for Food Services for to Future

Bachelor`s thesis 77 pages, appendices 11 pages

March 2012

In this study has established some starting points for food services in the future. Food service refers to eating outside the home. The aim of this study is to the measure influence of the various food services compared to the starting point. The study was a survey, which was addressed to those working in the food service sector. The study was designed to reflect the sector's future. The data obtained by the survey can be used when the training is designed and developed. The survey was based on the theory part of this thesis concerning the challenges in the food service sector in the future.

The study results reflect the views of different age groups of the food services of the future areas that are relevant to their values. Customers, professional competence and the outcome of the production were emphasized in the responses. The new generation entering working life as well as the internationalization of society will create a changing working environment with new challenges.

The study confirmed that the future of food service industry is in the hands of professionals. The forthcoming new generation of successful operations pointed out the future. Without the service, customers have no future. If we cannot meet customer expectations, we are unable to develop food services for the future.

Key words: Foodservice, feature, starting points.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	RUOKAPALVELUT	7
3	ALAN ARVOPERUSTA	9
4	MAJOITUS- JA RAVINTOLA-ALAN KEHITYS SUOMESSA	10
4.1	Olympialaisista nousuun	10
4.2	Asiakas työn perusta.....	11
4.3	Alan uudet tuulet	11
4.4	Teknologia valtasi alaa	12
5	TEKNOLOGIAN KEHITYS RUOKAPALVELUALALLA.....	14
6	KESTÄVÄN KEHITYKSEN MERKITYS ALALLA.....	15
6.1	Ekologinen kestävyys	15
6.2	Taloudellinen kestävyys.....	16
6.3	Sosiaalinen kestävyys.....	16
6.4	Kulttuurinen kestävyys	17
7	ASIAKAS MITTAA LAADUN.....	18
7.1	Toiminnan laatu	18
7.2	Tuotteen laatu	19
7.3	Palvelun laatu	20
8	HAASTEENA OSAAMINEN.....	21
8.1	Ammatillista koulutusta ruokapalveluihin	22
8.2	Asiakaspalveluosaaminen	22
8.3	Muuttuva osaaminen.....	23
9	AMMATTITAITOVAATIMUKSET RUOKAPALVELUAMMATISSA	25
9.1	Työprosessin hallinta	25
9.2	Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta.....	25
9.3	Työn perustana olevan tiedon hallinta	26
9.4	Elinikäinen oppiminen	26
10	RUOKATRENDIT	27

11	UUDISTUVA TYÖELÄMÄ.....	29
11.1	Sukupolvet.....	31
11.1.1	X-sukupolvi.....	31
11.1.2	Y-sukupolvi työelämässä.....	31
11.1.3	Z-sukupolvi.....	32
12	TALOUDELLISUUS JA TULOS.....	33
13	TYÖHYVINVOINTI	35
14	TULEVAISUUDEN JOHTAJUUS.....	37
15	TUTKIMUKSEN TAUSTAA.....	39
16	RUOKAPALVELUIDEN TULEVAISUUS-KYSELY	41
17	KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSIA	42
18	JOHTOPÄÄTÖKSET	55
19	POHDINTAA.....	59
20	LÄHTEET.....	67
21	LIITTEET	70
	LIITE 1 Kyselylomake.....	70
	LIITE 2 Kyselyssä tulleet sanalliset kommentit.....	75
	LIITE 3 Kaavioita	77

1 JOHDANTO

Ruokapalveluilla tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa ruokailua. Ruokapalvelu pitää sisällään sekä aterian että sen tarjoamiseen liittyvän asiakaspalvelun. Kodin ulkopuolella tapahtuva ruokailu on koko ajan lisääntymässä. Asiakkaiden odotukset, yhteiskunnalliset muutokset ja kansainvälistyvä toiminta tuovat alalle lisää kilpailua ja haasteita.

Ruokapalvelun tulevaisuutta on tutkittu vähän. Alan kehittäminen kuitenkin edellyttää, että paremman tulevaisuuden saavuttamiseksi päätöksiä ja suuntauksia on tehtävä jo nyt. Tulevaisuuden ennustaminen on mahdotonta, mutta aiemmista kokemuksista tulee oppia ja edessä oleviin haasteisiin tulee vastata. Työnmurros ja vaihtuvat sukupolvet kuljettavat meitä kohti ruokapalveluiden tulevaisuutta.

Yhteiskunnan muutokset ja muuttuva ympäristö luovat työn tekemiselle erilaisia haasteita. Haasteet ja niihin vastaaminen vaativat tekijöiltään osaamista, ongelmanratkaisutaitoja sekä elinikäisen oppimisen taitoja. Työelämän haasteet ovat ehkä pysyneet samankaltaisina, mutta niihin sisältyvät toiminnalliset vaatimukset edellyttävät erilaista osaamista ja elinikäistä oppimista.

Tässä työssä kartoitettiin kyselytutkimuksen avulla ruokapalveluihin kohdistuvien lähtökohtien merkitystä tulevaisuudessa. Vastausten pohjalta pohdin ruokapalvelujen tulevaisuutta ja kartoitin millaisiin osa-alueisiin osaamista tulee lisätä. Voimmeko kääntää mahdollisen heikkouden voitoksi ja nostaa alan arvostusta.

Jos et ajattele tänään tulevaisuutta, elät huomenna menneisyydessä (Manninen 2008, 11).

2 RUOKAPALVELUT

Ruokapalveluilla tarkoitetaan kodin ulkopuolella asiakkaille tarjoitavaa ruokailua. Ruokapalvelu sisältää ruokatuotteen ja sen tarjoamiseen liittyvän asiakaspalvelun. Ruokapalveluille on ominaista, että ruoka tarjoillaan välittömästi ruuan valmistuksen yhteydessä tai se kuljetetaan valmistuskeittiöstä jakelupisteisiin tai viedään kotona ruokaileville asiakkaille. Ruokapalveluihin voi sisältyä myös edustus- ja tilaustarjoilua. Ruokapalveluita tuottavia keittiöitä kutsutaan ammattikeittiöiksi. Ammattikeittiöitä ovat esimerkiksi sairaaloiden, oppilaitosten sekä henkilöstöravintoloiden keittiöt. Näistä voidaan käyttää myös nimitystä suurkeittiö tai suurtalous. Ammattikeittiöitä ovat myös hotellien ja ravintoloiden keittiöt sekä muiden hotelli- ja ravintola-alan yritysten ruokapalveluja tuottavat keittiöt, kuten kahviloiden keittiöt. (Lampi, Laurila & Pekkala 2009, 9).

Ruokapalveluja tuottavien keittiöiden toimintaa ohjaavat toiminta-ajatus ja liikeidea. Toiminta-ajatus kertoo, miksi organisaatio tai yritys on olemassa ja mitkä ovat sen tavoitteet. Toiminta-ajatusta tarkentaa liikeidea. Liikeidea määrittelee, ketkä ovat organisaation tai yrityksen asiakkaita, mitä tuotteita ja palveluja asiakkaille tarjotaan ja millä tavalla ne toteutetaan. Julkisen hallinnon keittiöitä ylläpidetään verovaroin. Ne pyrkivät toiminnassaan tuottavuuteen ja kannattavuuteen, mutta eivät tavoittele voittoa. Näiden keittiöiden toiminta-ajatuksena on edistää organisaation yhteiskunnallisten tavoitteiden toteutumista. Henkilöstöravintolat ovat yrityksen omassa omistuksessa tai niitä hoitaa ulkopuolinen yritys. Suomessa suurimmat henkilöstöravintolaketjut ovat koko maan kattavia ruokapalveluja tuottavia yrityksiä. Hotelli- ja ravintola-alalla yritykset toimivat liiketaloudellisin periaattein eli tavoitteena on kannattavuus ja voitto. Toimintaa harjoittavat sekä yksityiset yrittäjät että hotelli- ja ravintolaketjut. Nämä yritykset voivat tuottaa myös vapaa-aikaan, harrastustoimintaan ja matkailuun liittyviä palveluja liikeideasta riippuen. Julkiselta puolelta löytyy myös kunnallisia osakeyhtiöitä sekä muita osakeyhtiömallia noudattavia ruokapalveluita. Ruokapalveluissa toimii mittava määrä alan yksityisyrittäjiä. Liikeideoita löytyy niin pitopalvelusta kuin päivittäistä

ruokapalvelua tuottavilta yrittäjiltä. Erilaisten ruokapalveluiden toiminnalliset rajat hämärtyvät koko ajan. (Lampi, Laurila & Pekkala 2009, 9–10.)

Joukkoruokailun merkitys koko kansantaloudessa on viime vuosina kasvanut. Suurkeittiöiden eli catering-alan tehtävät ovat laajentuneet monimuotoisiksi. Suurkeittiöiden ja ravintoloiden välinen jako on häipymässä. Tuotantokeskeisyydestä on siirrytty asiakaslähtöiseen ja tulokselliseen toimintaan. Ala on kehittynyt kilpailukykyiseen ja korkealaatuiseen ruokailuun. Catering-ala on edelleen voimakkaasti sidoksissa yhteiskunnallisiin tekijöihin: alan juuret ovat syvällä yhteiskunnassa tavalla tai toisella. (Lehtinen, Peltonen & Tauren 2011, 21.)

Catering-alan toiminta, varsinkin julkisen sektorin ja kunnallisten ruokapalveluyksiköiden toiminta, on perustunut määrärahoihin, selkeisiin organisaatioihin ja tarkkoihin tehtäväkuvauksiin. Työ on edelleen käsityövaltaista, mutta tehtävät ovat monipuolistuneet ja laajentuneet sekä työajat ovat muuttuneet joustavimmiksi. Työtä on pyritty kehittämään uusien valmistusmenetelmien ja laitteiden sekä esikäsiteltujen raaka-aineiden avulla. Catering-alalla on pyritty kohti parempaa taloudellista kilpailukykyä ja asiakkaiden lähtökohtien huomioimista. Tehtävänä on pitää yllä niin määrältään kuin laadultaankin riittävää ja taloudellisesti kannattavaa ruokahuoltojärjestelmää. Catering-ala on edelleen suunnannäyttäjä suomalaisessa ravitsemuskeskustelussa ja ruokailutottumuksissa. (Väänänen 2006, 29.)

3 ALAN ARVOPERUSTA

Hotelli-, ravintola- ja catering-alalla lähtökohtia on asiakkaiden tarpeiden ja odotusten täyttäminen. Asiakkaat odottavat yhä enemmän elämyksiä kodin ulkopuolella. Tavoitteena on edistää asiakkaiden hyvinvointia ja elämänlaatua. Tätä tavoitellaan tarjoamalla palveluita ja virkistysmahdollisuuksia erilaisissa viihtyisissä ja turvallisissa ympäristöissä. Tavoitteena on aina tyytyväinen asiakas. Asiakaslähtöisyys, liiketoiminnan kannattavuus ja tulokellinen palveluja tuottava toiminta ovat alan menestymisen edellytyksiä. Kilpailukyvyn ylläpitämiseksi hinta – laatusuhde, terveellinen ja turvallinen tuotetarjonta ovat asiakkaiden oikeus. Toimintaa ohjaa asiakastyytyväisyys ja sen varmentaminen on yksi toiminnan lähtökohdista. Alan eettisesti vastuullinen palvelu- ja liiketoiminta perustuu terveisiin liiketoiminnan ja kilpailun periaatteisiin, ihmisarvon ja eri kulttuurien kunnioittamiseen, tasa-arvoon ja suvaitsevaisuuteen, luotettavuuteen sekä sopimusten, säädösten ja yhteiskunnallisten velvollisuuksien noudattamiseen. Entistä enemmän toiminnassa korostuu tuote- ja asiakasturvallisuus sekä toiminnan ympäristöystävällisyys. (Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinto 2010, 207.)

4 MAJOITUS- JA RAVINTOLA-ALAN KEHITYS SUOMESSA

Elinkeinoala on olennainen osa yhteiskuntaa. Yhteiskunta ja sen viranomaiset ohjaavat ja vaikuttavat myös majoitus- ja ravitsemuselinkeinoon. Majoitus- ja ravitsemisala taas vaikuttaa matkailu-, sosiaali- ja alkoholipolitiikkaan sekä luonnonsuojeluun. 1800-luvulla majatalot ja kestikievarit olivat ainoita majoitus- ja ravitsemisliikkeitä Suomen kaupunkien ulkopuolella. Rautateiden rakentamisen johdosta alkoi itsenäisiä asemaravintoloita ilmestyä vuosisadan vaihteessa myös maaseudulle. Nämä ravintolat olivat varsin tasokkaita, jopa melkein yhtä tasokkaita kuin kaupunkien parhaat ravintolat. Asemaravintoloiden hoitajat olivat ammattiväkeä ja työ tuolloin oli käsityövaltaista ja yksilöllistä. Suomen itsenäistyttyä ammattimainen majoitus- ja ravitsemuselinkeino vakiintui entisestään, joskin hankaluutena oli elintarvikepula. Kun pula-aika alkoi helpottaa ja toiminta vakiintui, astui kieltolaki voimaan. Kieltolaki eli väkijuomien valmistuksen ja myynnin kieltä oli voimassa vuosina 1919–1932. Kieltolaki osoittautui epäonnistuneeksi keinoksi hillitä alkoholinkulutusta. Kieltolaki kumottiin 1932. Alkoholien vähittäismyynnistä tuli valtion alkoholiliikkeen monopoli ja anniskelu oli mahdollista ainoastaan Alkoholiliikkeen, sittemmin Oy Alko Ab:n, myöntämällä anniskeluluvalla. Ruokailu oli usein anniskelun yhteydessä pakollista. (Lehtinen, Peltonen & Tauren 2011,13–14; Viitasaari 2006, 28–43.)

4.1 Olympialaisista nousuun

Helsingin olympialaiset vuonna 1952 olivat piristysruiske koko Suomelle. Liike-elämän tarpeet ja lisääntynyt matkailu loivat pohjaa majoituselinkeinoon kasvulle. Uusia hotelleja rakennettiin ja uusia ravintoloita perustettiin. Suomalaisen yhteiskunnan rakennemuutos 1960-luvulla vaikutti myös majoitus- ja ravitsemuselinkeinoon. Sodan jälkeinen elintarvikepula oli muuttunut runsaudeksi ja erityisesti karjatalousvaltaista maataloutta oli vähennettävä. Ravintolapalveluiden kysynnän kasvuun pyrittiin vastaamaan työtä rationalisoimalla. Työtapoja alettiin kehittää ja työtä tehtiin etukäteen siltä osin

kuin se oli mahdollista. Ammattikeittiöissä esivalmisteltiin ruokia lähes tarjoiluvalmiiksi saakka. Elintarviketeollisuus alkoi kehittää ruokapalveluille raaka-aineita ja puolivalmisteita. Nämä nopeat ja yksinkertaiset tuotteet toivat alalle työtehokkuutta. (Lehtinen, Peltonen & Tauren 2011, 16.)

4.2 Asiakas työn perusta

Asiakaskeskeisyys alkoi nousta arvoonsa. Kansalaisten toiveet paremmasta tuotteesta ja palvelusta sekä toisaalta kiristyvä kilpailu ohjasivat alan kehitystä. Yritystoiminnan lähtökohdaksi tuli maksava asiakas erilaisine tarpeineen. Työnantajan järjestämä työpaikkaruokailu alkoi 1970-luvulla. Tämä lisäsi ruokapalvelujen kysyntää, koska kaikilla työnantajilla ei ollut mahdollisuutta tarjota ruokailumahdollisuutta työpaikalla. Näihin aikoihin syntyivät myös kortteliravintolat. Ne toimivat kokoontumispaikkoina ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden keskipisteinä. Avattiin pubeja, etnisiä ravintoloita sekä kasvisruokaravintoloita, niillä haluttiin tavoittaa ja palvella laajaa asiakaskuntaa. Tanssiravintolat, discot ja yökerhot palvelivat lähinnä hotelliasiakkaita. (Lehtinen, Peltonen & Tauren 2011, 17–18.)

4.3 Alan uudet tuulet

1980-luvulla toimintatavat muuttivat suuntaa. Tavoiteltiin eriasteista ammatillista erikoistumista. Tällä pyrittiin mahdollisimman tehokkaaseen toimintaan optimoimalla myynti- ja kulurakenne. Palveluala kansainvälistyi. Ulkomaisia yrittäjiä tuli Suomeen. Syntyi uusin liikeideoin toimivia ravitsemispalveluiden yrityksiä. Vapaampi anniskelupolitiikka vauhditti etnisten sekä pika- ja gourmetravintoloiden syntymistä. Suomi keskiluokkaistui ja yhä useammat alkoivat käyttää kodin ulkopuolisia ruokapalveluita. (Lehtinen, Peltonen & Tauren 2011,18.)

4.4 Teknologia valtasi alaa

Tehokkuutta ja palvelua alettiin parantaa koneiden ja välineiden avulla. Ruokapalvelut ryhtyivät käyttämään uutta tekniikkaa, kuten matalalämpöuuneja. ”Uuden ranskalaisen keittiön” saapuminen 1980-luvulla Suomeen muutti käsitystä ruuanvalmistustavoista ja raaka-aineiden rakenteesta. Lihat alettiin viipaloida tai suikaloida, jolloin kypsennysajat lyhenivät huomattavasti. Lisäkkeinä alettiin käyttää vihanneksista valmistettuja pyreitä ja jälkiruuat valmistettiin kuohkeista mousseista. Ruuanvalmistusmenetelmistä höyryttäminen ja hauduttaminen yleistyivät. Nopealla ja hellävaraisella käsittelyllä säilytettiin raaka-aineiden alkuperäinen maku, väri ja ulkonäkö mahdollisimman luonnollisina ja terveellisinä. (Lehtinen, Peltonen & Tauren 2011, 38.)

Tekniikan kehittyminen loi oman leimansa ruokapalveluihin. Se vaikuttaa ruoan tuotantoon, kuljetukseen, säilyttämiseen, valmistamiseen ja pakkaamiseen. Koneiden ja laitteiden kehittyminen ja yleistyminen johtavat muutoksiin tuotantoalan muissakin oloissa. Kylmälaitteiden yleistyminen 1950- ja 1960-luvuilla, sähköliesien, astianpesukoneiden sekä mikroaaltouunien tulo 1970-luvulla merkitsivät isoa muutosta koko ruokakulttuurille. Tavaroiden kuljetus maasta toiseen erilaisilla luvilla antoi tilaa erilaisille toimintatavoille. Näistä voi päätellä, että alan arvomaailman syntymiseen vaikuttavat voimakkaasti yhteiskunnan rakenne ja taloudellinen tilanne. (Lehtinen, Peltonen & Tauren 2011, 38.)

Nopean palvelun pikaruokapaikat nousivat tavallisten työssäkäyvien ihmisten suosioon lounas- ja pistäytymispaikkoina. Nopeuden mahdollisti työrutiinien yhdistäminen. Henkilökunnalta edellytettiin oman ammattinsa ymmärtämistä laaja-alaisemmin kuin ennen. Joustamisesta tuli osa ammattitaitoa. Itsepalvelu yleistyi monilla aloilla. Vaikka Suomi oli hyvinvointivaltioiden kärkimaita, talouden kasvu ja pitkään jatkunut nousukausi johtivat lamaan. Työttömyys ja satojen ravintoloiden lakkauttaminen oli edessä. Ketjuuntuminen löi leimansa ruokapalveluihin. Alalla selvisivät ne, jotka osasivat käyttää voimavarojaan tuottavasti ja harkiten. (Lehtinen, Peltonen & Tauren 2011, 19.) Suomen

liittyminen Euroopan unioniin helpotti tänne suuntautuvaa ympärivuotista matkailua. Tämä puolestaan lisäsi palveluiden kysyntää ja loi alalle uusia työpaikkoja. Ruokapalveluita tarjoavien ravintoloiden määrä lisääntyi ja henkilökunnalta vaadittava ammattitaito korostui. Ulkomailta saatavien raaka-aineiden saatavuus helpottui ja raaka-ainevalikoima ravintoloissa monipuolistui, minkä myötä myös kilpailu alalla kiristyi. Näin 1990-luvun loppu ja 2000-luvun alku aloittivat uuden nousun alalla. Uusia hotelleja ja erityisesti pieniä ravintoloita perustettiin runsaasti. Vaikka ravintoloiden käyttöaste aleni asiakaspaikkojen lisääntymisestä johtuen, ruokamyynnin kasvu oli huomattava. (Lehtinen, Peltonen & Tauren 2011, 19.)

Uusilla ja erilaisilla liikeideoilla varustetut ruokapaikat saivat kansan liikkeelle. Haluttiin kokeilla erilaisia ruokapalveluita. Kuluttajien mielestä ruokapaikan valintaan vaikuttavat eniten ruoan laatu, edulliset hinnat ja palvelun ystävällisyys. Ruokaan liittyvistä tekijöistä tärkeimmiksi ovat nousseet ruoan maku, ruokalistan monipuolisuus, raaka-aineiden kotimaisuus sekä annosten koko ja terveellisyys. (Lehtinen, Peltonen & Tauren 2011, 19.)

5 TEKNOLOGIAN KEHITYS RUOKAPALVELUALALLA

Koneiden ja laitteiden lisääntyminen ruokapalvelualalla johtaa monien asioiden huomioimiseen. Kestävä kehitys on yksi niistä. Kestävä kehitys ohjaa laitevalintoja sekä koneiden ja laitteiden käyttöä. Tulevaisuudessa suositetaan entistä enemmän monitoimilaitteita, mikä johtaa laitteiden määrän vähentymiseen keittiöissä. Myös ammattikeittiöiden kokoa voidaan näin pienentää. Näillä toiminnoilla vaikutetaan veden- ja energiankulutukseen sekä tehostetaan, helpotetaan ja nopeutetaan työskentelyä. Koko laitteisto kehittyy ja automaatiotaso nousee koko ajan. Mahdotonta ei ole, etteikö laitteisto voisi olla tulevaisuudessa vuokrattavissa, jolloin hankintakustannukset jäisivät pois ja laitteita vuokrattaisiin vain tarveajankohtina. Tietotekniikkaa käytetään ruokapalvelualalla kaikissa toiminnoissa monipuolisesti kuten muillakin aloilla. (Koppanen 2002, 68-69.) Laitteiston kehittyminen tulee näkymään myös asiakaspalvelussa. Ruuan jakeluun ja tarjoiluun on hankittu laitteita, samoin kuljetukseen. Jäähdytys- ja kylmäsäilytyslaitteiden teho ja määrät kasvavat ammattikeittiöissä kiristyvän omavalvonnan myötä. Raaka-aineet hankitaan pitkälle jalostettuina komponentteina, joista ruoka keittiöissä valmistetaan. (Koppanen 2002, 60.)

Teknologian ja Euroopan unionin myötä ruokapalveluala on kansainvälistynyt ja kansainvälistyy edelleen. Euroopan unionin vaikutuksesta ovat korostuneet ruuan turvallisuusvaatimus, raaka-aineiden kotimaisuus, lähiruoka-ajattelu ja ympäristönäkökohdat (Koppanen 2002, 63). Ulkomaisten elintarvikkeiden tarjonta on lisääntynyt, samoin työvoiman liikkuvuus on kasvanut. Oletetaan, että elintarviketeollisuuden lisäksi elintarvikekauppa kansainvälistyy ja monikansallistuu tulevaisuudessa. Samalla raaka-aineet ja lopputuotteet kansainvälistyvät. Asiakkaita palvelee ympäri vuorokauden auki olevissa liikkeissä ja internetin välityksellä. (Koppanen 2002, 43.)

6 KESTÄVÄN KEHITYKSEN MERKITYS ALALLA

Hyvä ympäristö on hyvän elämän edellytys. Ruokapalveluja tuottaessa ympäristöä koskevia päätöksiä tehdään joka päivä. Toiminta ja valinnat tehdään eettisesti ja ympäristöä säästäen kestäväns kehityksen periaatteiden mukaisesti. Ruokapalveluja tuottaessa ympäristövaikutuksia aiheuttavat energian ja veden kulutus, hankinnat, kuljetukset, jätevedet ja jätehuolto. Ympäristötekijöiden vaikutukset tulee huomioida keittiötoiminnoissa ja asiakaspalvelussa. Toiminnan tulee olla sellaista että niiden ympäristöhaitat jäävät mahdollisimman pieniksi. Maailmanlaajuisesti kestäväällä kehityksellä tarkoitetaan alueellisesti ja paikallisesti tapahtuvaa kehitystä, jonka tavoite on turvata nykyisille ja tuleville sukupolville hyvät elämisen mahdollisuudet. Puhutaan ekologisesta kestävydestä, taloudellisesta kestävydestä, sekä sosiaalisesta ja kulttuurisesta kestävydestä. (Heikkilä 2001, 6–7.)

6.1 Ekologinen kestävyys

Kehitys on ekologisesti kestävä, jos luonnon tasapaino ja sen järjestelmien toimivuus säilyy. Ihmisen taloudellinen toiminta perustuu luonnonvarojen käyttöön. Tuotannon ja kulutuksen tulee olla luonnonkestokvyn mukaista. Luonnonvarojen riittävydestä on huolehdittava ja niiden käytöstä syntyvät ongelmat on hallittava. Ilmaston muutos ja luonnon köyhtyminen ovat maailmanlaajuisia ekologisia ongelmia. (Heikkilä 2001, 7.) Ekologisesti kestävä kehitys on sopusoinnussa ekologisten prosessien, biologisen monimuotoisuuden sekä biologisten luonnonvarojen säilyttämisen- ja ylläpitämisperiaatteiden kanssa. (Manninen & Verkka 2004, 82–112.) Se perustuu elämän ja luonnon kunnioittamiseen, ja sitä voidaan edistää arkikäytäntöjen toimintatavoilla. Ympäristövastuullisiin arkikäytänteisiin kuuluvat materiaalien valinta, jätevesien ja jätteiden minimoiminen, veden ja energian säästäminen sekä puhtaanapitoon liittyvien välineiden valinta. Liikenne on teollisuusmaiden suurimpia ympäristön pilaajia. Liikennesuunnittelulla on pyritty vähentämään autoliikennettä. Autoja on kuitenkin teillä yhä enemmän. Autojen

pakokaasupäästöt aiheuttavat monenlaista ympäristö- ja terveyshaittaa. (Heikkilä 2001, 9, 59, 89.)

6.2 Taloudellinen kestävyys

Taloudellisesti kestävä kehitys on vakaata ja tasapainoista talouskasvua. Talouden kasvu on edellytys yhteiskunnan keskeisille toiminnoille. Se tukee ekologista kestävyttä ja on sosiaalisen kestävyden perusta. Ruokapalveluiden on tuotettava tuottavasti ja taloudellisesti. Taloudellisen kestävä kehityksen tulee tapahtua ekologisen kestävyden ehdoilla siten, että tuotteet ja palvelut tarjotaan mahdollisimman vähän ympäristöä rasittaen sekä luonnonvaroja ja energiaa säästäen. Ekologinen tehokkuus edellyttää teknologian kehittämistä. (Heikkilä 2001, 7.) Taloudellinen kestävyys tarkoittaa siis taloudellisesti tehokasta ja säästävää toimintaa. Kulutusvalintoihin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Taloudellista kestävyttä voidaan tukea arkisilla toiminnoilla korostaen säästäväisyyttä, tuotteiden uusiokäyttöä ja lainaamista. Ruokapalvelut voivat edistää ekologista tehokkuutta tuottamalla palveluja mahdollisimman vähän luonnonvaroja kuluttavalla tavalla. Tällöin tulisi ottaa käyttöön elinkaariajattelu, jolloin huomioidaan koko elintarviketuotannon tuotantoketju. (Heikkilä 2001, 9–10.)

6.3 Sosiaalinen kestävyys

Sosiaalinen kestävyys on yhteiskunnallisesti oikeudenmukaista ja tasa-arvoista kehitystä, jolloin ihmisten oman elämän hallinta ja yhteisöllinen toiminta vahvistuvat. Yhteiskunnallisesti sosiaalisen kestävyden tavoite on turvata kansalaisille samanvertaiset mahdollisuudet perusoikeuksien saamiseen, oman hyvinvoinnin luomiseen ja elämän perusedellytysten hankkimiseen. Hyvinvointi edellyttää riittävää ruokaa, terveydenhuoltoa, koulutusta ja työllistymistä. Ilman riittävää perusturvaa on vaikea saavuttaa ekologisesti kestävä kehitystä. Turvallisuus, tapakasvatus, avoin osallisuus ja yhteistyö kuuluvat sosiaaliseen

kestävyyteen. Kehitysmaissa köyhyys onkin ympäristöongelmien taustalla. Jatkuva väestönkasvu, köyhyys, ruoka- ja terveydenhuolto, tasa-arvo sekä koulutuksen järjestäminen ovat maailmanlaajuinen haaste sosiaaliselle kestävyydelle. Oman maan sosiaaliseen kestävyteen voidaan vaikuttaa valitsemalla kotimaisia tuotteita ja suosimalla kotimaisen työn tuotteita. Reilun kaupan tuotteiden ostaminen edistää kehitystä kolmannessa maailmassa. (Heikkilä 2001, 7; www.ymparisto.fi/default.fi)

6.4 Kulttuurinen kestävyys

Kulttuuriseen kestävyteen kuuluu kulttuurien moninaisuuden ja oman kulttuuriperinnön vaaliminen. Ruokapalveluja tuotettaessa se merkitsee paikallisten arvojen ja tuotteiden sisällyttämistä ruokalistasuunnitteluun ja sisustukseen. Lähiruokavalinnat tukevat paikallista elinkeino- ja sosiaalista elämää sekä säilyttävät maaseudun kulttuuriperintöä. Lähiruoka edistää myös oman alueen taloutta ja työllisyyttä sekä pitää maaseutua asuttuna. Lähellä tuotettu ruoka on tuoreempaa, koska sitä ei kuljeteta pitkiä matkoja. Lähiruokaan ei tarvitse lisätä säilyvyyttä ja varastointia parantavia aineita. (Heikkilä 2001, 58.) Kestävän kehityksen uhkia ovat teollisuusmaiden tuhlaileva kulutus ja kehitysmaiden hallitsematon väestönkasvu. Ne ovat kaikkien ympäristöongelmien perussyitä. Kestävä kehitys edellyttääkin vastuun ottamista luonnosta, ihmiskunnasta ja tulevaisuudesta. Ihmisen toiminnan tulee sopeutua luonnon kestävyyskykyyn. (Heikkilä 2001, 7–8.)

7 ASIAKAS MITTAA LAADUN

Ruokapalvelualan asiakaskunta on tulevaisuudessa monimuotoinen, vaativa ja keskimäärin nykyistä iäkkäämpi. Asiakas haluaa monipuolisia ja laadukkaita eli turvallisia, terveellisiä, terveyttä ylläpitäviä, maukkaita ruokapalveluita silloin, kun hänelle sopii. Osa asiakkaista on myös valmiimpia maksamaan laadukkaista, heille sopivista palveluista. (Koppanen 2002, 60.)

7.1 Toiminnan laatu

Hyvä tuote lähtee toiminnan laadusta, tiedosta, taidosta ja niiden soveltamisesta. Ravitsemispalveluissa toiminnan laatu varmistetaan omavalvonnalla. Se on elintarvikealan omatoimista, järjestelmällistä ja jatkuvaa lakisääteistä valvontaa. Omavalvonnan tavoite on terveellinen ja turvallinen tuote kuluttajalle. Omavalvonnan avulla seurataan ja valvotaan tuotteiden valmistus- ja käsittelyprosesseja sekä elintarvikkeiden ja sähkön kulutusta. Omavalvonnassa tarkkaillaan tietoisesti raaka-aineiden laatua, kuumennus-, säilytys- ja jäädytyslämpötiloja. Raaka-aineiden säilytyslämpötilojen kirjaaminen, työvälineiden sekä koneiden puhtaanapito ovat osa valvontaa. Omavalvonta on ollut elintarvikealalla vuodesta 1995 pakollinen. Omavalvontasuunnitelman tulee olla kirjallinen suunnitelma ja sitä tulee päivittää toiminnan ohella. Suunnitelman toteutumista valvoo valvontaviranomainen, esimerkiksi kunnallinen terveystarkastaja. (Aho 2000, 96–97; Lehtinen, Peltonen & Tauren 2011, 65–66.)

Elintarvikehygieenisestä osaamisesta säädetään Euroopan unionin yleisessä elintarvikehygieniasäätöksessä (852/2004/EU, liite I, osan A kohdan 4 alakohta e ja kohdan 5 alakohta d sekä liitteen II luvun 12 kohta 1), kansallisessa elintarvikelaissa (23/2006 muutoksineen) sekä Elintarvikeviraston määräyksessä hygieniaosaamisesta (1/2009)(www.evira.fi). Omavalvonta on osa laadunvarmistusta ja laadunohjausta toiminnan, tuotteen tai palvelun kehittämisessä. (www.evira.fi)

7.2 Tuotteen laatu

Tuotteelle voidaan asettaa erilaisia laatuvaatimuksia. Laadun mittaaja on aina asiakas. Laatu voi olla aistittavaa, mitattavaa tai teknistä laatua. Aistittava laatu koskee tuotteen tuoreutta, makua, hajua, ulkonäköä ja rakennetta. Näiden ominaisuuksien on vastattava elintarvikkeelle asetettuja laatuvaatimuksia. Aistittava laatu voi olla sidoksissa omaan kulttuuriin, perinteisiin ja kokemuksiin. Kokemusten kautta erilaisilla asiakkailla on erilainen käsitys laadukkuudesta. Mitattava laatu tarkoittaa elintarvikkeen hygieenisyyttä ja turvallisuutta. Turvallinen elintarvike ei sisällä kemiallista, fysikaalista eikä mikrobiologista haittatekijää. Tällaisia tekijöitä voivat olla muun muassa pesuainejäämät, kasvinsuojeluaineet, vieraat esineet kuten hius tai elintarvikkeessa luonnostaan esiintyvä myrkky. Ravitsemuksellinen laatu edellyttää elintarvikkeilta ravintosisällön monipuolisuutta. Se kertoo elintarvikkeiden terveysvaikutuksista, kuten rasvan ja vitamiinien määristä. Elintarvikkeen tekninen laatu käsittää tuotannon ja jalostuksen eri vaiheet. Tähän liittyviä ominaisuuksia ovat tasalaatuisuus, käsiteltävyys, rakenne, muoto, väri ja säilyvyys. (Aho 2000, 96.)

Nykyvä asettaa elintarvikkeille yhä enemmän erilaisia laatuvaatimuksia. Ympäristölaatu kertoo elintarvikkeen koko elinkaaren aikana syntyneistä ympäristövaikutuksista. Elinkaari alkaa viljelystä ja jatkuu aina eläinten kasvatuksesta tuotteen pakkaamiseen, kuljetukseen ja pakkausjätteen asialliseen käsittelyyn asti. Ympäristölaadun ylläpitäminen näkyy arkipäivän työssä eritoten jätteiden lajittelussa. Ympäristölaatu sisällytetään osaksi kestävästä kehityksestä. Palvelulaatu kattaa elintarvikkeiden saatavuudet, käyttötarpeeseen soveltuvuudet, hinnat, pakkaukset ja pakkausmerkinnät. Erilaiset asiakastarpeet asettavat tuottajille haasteen ja kilpailua kyseisten ominaisuuksien täyttymisestä. Jalostetun elintarvikkeen alkuperä ja tuotantotapatieto antavat kuluttajalle mahdollisuuden selvittää tuotantohistorian ja käytettyjen raaka-aineiden alkuperän. Jäljitettävyys lisää elintarvikkeen luotettavuutta. (Aho 2000, 96–97; Lehtinen, Peltonen & Tauren 2011, 65–66.)

7.3 Palvelun laatu

Kiristyvässä kilpailussa palvelun laadulla on entistä suurempi merkitys. Asiakas odottaa saavansa hyvän tuotteen lisäksi myös hyvää henkilökohtaista palvelua. Palvelutilanne voi koostua yrityksen imagoon liittyvistä palvelua korostavista tekijöistä. Se voi olla hyvinkin yksityiskohtainen tapa toimia, pukeutumissääntö tai tervehtimistapa. Asiakaspalvelussa on kuitenkin toimittava aina tilanteen mukaan ja asiakkaan odotukset täyttäen. Hyvällä palvelulla voidaan pelastaa muun osaamisen pieniä puutteita. Asiakaspalvelijan valtuuttaminen ja rohkaiseminen toimimaan välittömästi asiakkaan ongelmatilanteissa on koko yrityksen etu (Zeithaml & Bitner 2003, 93). Asiakaspalvelijan tulee olla vuorovaikutustaitoinen ja nopeasti reagoiva muuttuvien tilanteiden hallitsemiseksi. Asiakas kokee palvelun laadukkaaksi, jos asiakaspalvelija toimii luotettavasti, reagoi palvelutilanteen tapahtumiin, osoittaa varmuutta toiminnallaan ja käytöksellään. Asiakkaisiin tulee suhtautua empaattisesti ja palveluympäristön tulee olla puitteiltaan palvelun kanssa sopusoinnussa. (Zeithaml & Bitner 2003, 93.)

8 HAASTEENA OSAAMINEN

Tämän päivän työelämä vaatii jatkuvaa osaamisen päivittämistä. Puhutaan elinikäisestä oppimisesta. Elinikäinen oppiminen on vastuun ottamista sekä omasta elämästä että omasta työstä. Työelämä muuttuu yhteiskunnan myötä. Työntekijän pitää suhtautua muutoksiin positiivisesti ja osallistua niihin. Tietoa tulee hankkia aktiivisesti ja on ylläpidettävä ja kehitettävä omaa osaamistaan ja ammattitaitoa. (Ojala 1999, 15.)

Oppiminen on osaamisen uusimista. Työntekijän toiminnassa ja ajattelussa tapahtuu muutos. Oppimista voi tapahtua monella eri tavalla: tekemällä, kokeilemalla, korjaamalla, parantamalla, hankkimalla tietoa ja soveltamalla sitä käyttöön. On rakentavaa jatkuvasti arvioida ja pohtia erilaisia asioita, huomioida erilaisia näkemyksiä, tehdä johtopäätöksiä ja soveltaa niitä uuteen asiaan ja tekemiseen. Tärkeää on huomioida, että ikä ei estä uuden oppimista. (Ojala 2005, 9.)

Yritysten kasvun ja liiketoiminnallisen tuloksen tekijänä ammattitaitoisella henkilöstöllä on avainasema. Kehittyvältä työyhteisöltä odotetaan yrittäjähenkisyyttä ja elinikäisen oppijan roolia. Kansainvälistyminen asiakaskunnissa ja työyhteisössä tulee kasvamaan. Tämä edellyttää monipuolista kielitaitoa, eri kulttuuritaustaisten henkilöiden yhteistoimintaa ja kulttuurien ymmärtämistä. Alalla tapahtuva tekninen kehitys edellyttää tietoteknisiä taitoja. Jokaisen tulee hallita reseptiikka, tavaroiden tilaustoiminnan ja ruokatuotannon koneiden ja laitteiden käyttöä. Logistiikka, markkinointi ja erilainen raportointi ovat tulevaisuuden osaamishaasteita. Ympäristöystävällisyys ja energiatehokas toiminta tulevat vaikuttamaan suoraan yrityksen osaamisesta tulevaan tulokseen. (Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinto 2010, 208-209.)

8.1 Ammatillista koulutusta ruokapalveluihin

Kun majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiville työntekijöille haluttiin koulutusta, perustettiin alan ammattikoulu. Hotelli- ja ravintolakoulu avattiin Helsingissä 11.2.1935. Pääsyvaatimuksena oli kansakoulun suorittaminen. Etusijaa saattoi saada, mikäli osasi hieman ruotsin kieltä ja/tai oli hankkinut alan työkokemusta hotelli- ja ravintola-alalta. Majoitus- ja ravitsemisala jatkoi hidasta, mutta varmaa kasvuaan ja ammattitaitoista työväkeä tarvittiin. (Lehtinen, Peltonen, Tauren 2011, 15.) Koulutuksen kautta todellinen osaaminen alalla alkoi näkyä ja koulutusta myös edellytettiin.

Nyt 2000-luvulla ruokapalvelualalla työskentelee koulutettuja, monitaitoisia ammattilaisia, joiden työorientaatio on muuttunut ruuanvalmistuksesta asiakaspalvelun suuntaan. Työntekijöitä on vähemmän. Uhkana on ettei matalapalkkaiselle alalle saada riittävästi ammattitaitoisia työntekijöitä. Epätyypilliset työsuhteet ja vuokratyövoima lisääntyvät. Henkilöstö saattaa polarisoitua ammattitaitoisiin ja ammattitaidottomiin työntekijöihin. (Koppanen 2002, 60.)

Vuokratyövoima on alaa valtaava suuntaus. Työskentelyajat yksiköissä ovat lyhyitä, jopa päivän mittaisia. Tämä saattaa johtaa laadun heikkenemiseen. Työntekijän sitoutuminen työnantajaan ja yhteisten tavoitteiden linjaus ovat edellytyksiä menestyvään toimintaan. Vuokratyöntekijän näkökulmasta haitta puoli on työetuksien puuttuminen. Työvoiman vuokrauksen hyötynä pidetään tehokkuutta. Vuokratyövoiman käyttö säästää esimiesten ja vakituisten työntekijöiden aikaa. Vuokrauksen kautta saadaan työntekijöitä nopeasti ja tehokkaasti käyttäjärytykseen. (Mäkäräinen & Väisänen 2006, 49-50.)

8.2 Asiakaspalveluosaaminen

Asiakaspalveluosaaminen on jokaisen ammattialan tärkeä osa-alue. Asiakas odottaa palvelua ja elämyksiä. Mikäli niitä ei löydy, tie vie kilpailijalle. Ilman asiakasta ei ole yritystä. Asiakas toimii aina laadun mittarina, joten siihen tulee

panostaa. Työelämä odottaa työntekijältään asiakaspalvelutaitojen lisäksi oikeaa asennetta, yhteistyökykyä, sekä alan keskeisten tietojen ja taitojen hallintaa. Asiakaspalvelu on osa näkyvää markkinointia.

Työelämän yhteistoiminnallinen kehittäminen edellyttää yhteistyö- ja tiimityöskentelytaitoja. Näin sosiaaliset taidot ovat avainasemassa. Henkilöstön ja työyhteisön kehittyminen lähtee yhteisestä kehittämisen tarpeesta. Ruuan valmistustehtävissä korostuvat hyvät kädentaidot ja vahva ruokatuotantoprosessi- sekä hygieniaosaaminen. Ravitsemustarpeet ja erityisruokavaliot edellyttävät niiden valmistukseen ja tarjoiluun liittyvien perusasioiden hallintaa. Hyvä tuote- ja raaka-ainetuntemus edesauttaa sekä suurten että pienten ruuanvalmistustoimintojen hallintaa. Koko ajan muuttuvat kulutustottumukset ja asiakkaiden odotukset asettavat alalla erityishaasteita. Yksilöllisemmät ja yhä vaativammat asiakasodotukset tuovat alalle moniosaamisen tarvetta. Nopeasti muuttuvat tilanteet vaativat nopeaa reagoitua ja tilannetajua. (OPH/HotRaCat 2010). Lähiruuan ja luomuruuan ilmestyminen mediaan luo haasteita suomalaisen ruuan laatuun ja ruokakulttuurin kehittymiselle. Nämä tulevat myös ohjaamaan ravitsemuskäyttäytymistä ja kulutustottumuksia. (Rajala 2011, 48.)

8.3 Muuttuva osaaminen

Suomen valitsemana strategiana on menestyä korkean tuottavuuden osaamisyhteiskuntana. Korkea tuottavuus merkitsee suurempaa lisäarvoa työlle ja siten työntekijälle suurempaa palkkaa. Osaamisen vahvistaminen edellyttää, että oikein viritetyt kannustimet palkitsevat koulutusta, innovatiivisuutta ja ylipäänsä hyvää suoritusta. Osaajia ei kuitenkaan ole vain yrityksen ylemmässä portaassa, vaan nykyisin osaajia ovat kaikki työntekijät, ainakin menestyvässä yrityksessä. Kun rakennemuutos on kovaa ja teknologinen kehitys nopeaa, työelämän muutokset kaikissa ammattiryhmissä muuttuvat koko ajan ja työpaikat ovat epävarmempia kuin ennen. Tällöin korostuu koulutuksen ja työelämän vaatimien taitojen jatkuva kehittäminen kaikissa ammattiryhmissä ja koulutustasoilla. (Valtioneuvosto 2004)

Aiemmin ammattikoulutuksessa saatu ammattiosaaminen riitti pitkälle koko työssäoloajan. Staattisessa ja silloin hitaasti muuttuvassa yhteiskunnassa myös ammattitaidot olivat pysyviä ja hitaasti muuttuvia. Nykyisessä tietoyhteiskunnassa asiat ovat toisin. Osaaminen on jatkuvasti kehittyvää, osa ammateista jopa kuolee ja syntyy uusia. (Helakorpi 2005, 7.) Ammatin ja kouluttautumisen lähtökohdat ovat olleet kovin oppilaitoskeskeisiä. Nyt 2000-luvulla työelämä on suuressa roolissa ohjaamassa sitä, millaista osaamista se tarvitsee ja millaista ammatillista osaamista oppilaitokset tarjoavat. Kokin ammatti on kokenut viime vuosina suuren arvostuksen nousun. Monia suomalaisia huippukokkeja on palkittu jopa kansainvälisesti. Tämän myötä ravintoloiden taso on noussut ja alan arvostus kasvanut. Ravintolat uskaltavat taas mainostaa tarjoavansa alusta asti itse valmistettuja tuotteita. Liikeideat ovat erikoistuneet ja yritykset löytäneet asiakasryhmänsä. Alan suosiota on osaltaan lisännyt myös medianäkyvyys, joka puolestaan vetoaa ammatinvalintaa tekeviin nuoriin. (Lehtinen, Peltonen & Tauren 2011, 21.)

Ruokapalvelut ovat saaneet suuren jalansijan mediassa. Televisio täyttyy erilaisista ruokaan liittyvistä ohjelmista ja ammattilehdet ovat helposti saatavilla. Alalle hakeutuvat nuoret ovat kiinnostuneita median tuomasta alan arvostuksesta ja näkyvyydestä. Tietotekniikka on helppo tie löytää alan gourmet- paikoille ja tutustua erilaisiin ruokakulttuureihin. Monipuolistuneen median merkitys myös ruokatottumuksin ohjaajana on korostunut. Tehokas viestintä ja ruoan linkittyminen entistä useampiin tekijöihin on muuttanut ruokakulttuuria ja synnyttänyt uusia tottumuksiltaan erilaistuneita kuluttajaryhmiä. Uudet viestintävälineet ovat lisänneet kuluttajien kiinnostusta ruokaan. Jopa arvot ja asenteet ruokaa kohtaan poikkeavat aikaisemmista. Kuluttajaryhmät suosivat valinnoissaan lähi-, super-, terveyst- ja luomuruokaa sekä eettisesti tuotettua ja ilmasto- ja ympäristöystävällistä ruokaa. Myös kasvisruoat, etniset ruoat ja erityisruokavaliot lisäävät pirstoutumista.(www.arktisetaromit.fi)

9 AMMATTITAITOVAATIMUKSET RUOKAPALVELUAMMATISSA

Ammatillisten perustutkintojen uusissa opetussuunnitelmissa työelämävastaavuutta ja osaamisperusteisuutta on vahvistettu. Tutkinnot muodostuvat työelämän työ- ja toimintakokonaisuuksien mukaisista tutkinnon osista. Ammattitaitovaatimukset on määritelty työelämän edellyttämänä käytännön osaamisena. (OPH 2010.)

Ammatillisissa koulutuksissa ammatillista osaamista mitataan näyttöjen avulla. Näytössä opiskelija osoittaa omaa osaamista opetussuunnitelman opintojakson tavoitteiden mukaisesti. Näytöt ovat olleet osa ammatillista koulutusta vuodesta 2006. Ennen näyttöjen sisällyttämistä perustutkintoihin niitä vastaanotettiin kokeiluluonteisesti Näyttöpilottiprojektin myötä. Näyttöpilottiprojektissa näytöt rakennettiin työelämäosaamista vastaaviksi. Näytöillä varmistettiin ammatillisen peruskoulutuksen laatu ja sen parantuminen. Näyttöjen tulevaisuuden tavoite tuolloin oli opiskelijan helpompi työllistyminen alalle. (Soukko 2001, 7.)

9.1 Työprosessin hallinta

Työprosessin hallinta edellyttää tekijältä oman työn suunnittelua, suorittamista sekä oman työn arviointia. Oman työn arvioinnin pohjalta tulee kyetä kehittämään omaa osaamistaan. Työntekijällä tulee olla näkemys työkokonaisuuksien toteuttamisesta. Hänen tulee omata itsenäisyyttä ja vastuullisuutta omista työtehtävistään. (Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinto 2010, 211–211.)

9.2 Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta

Työntekijän tulee hallita työtehtävään ja -ympäristöön kulloinkin soveltuvat työmenetelmät. Hänen tulee kyetä valitsemaan oikeat koneet ja laitteet sekä

valita oikeat raaka-aineet tarkoituksenmukaisen tuotteen valmistamiseksi. (Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinto 2010, 212.)

9.3 Työn perustana olevan tiedon hallinta

Työntekijän tulee hallita ruokapalvelualan teoriaosaamista siinä määrin, että on kykeneväinen käyttämään ja soveltamaan tietoaan muuttuvissa työympäristöissä ja työtehtävissä. Hänen on kyettävä itsenäiseen tiedon hankintaan ja tiedon soveltamiseen. (Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinto 2010, 212.)

9.4 Elinikäinen oppiminen

Työntekijän tulee suoriutua ongelmanratkaisutilanteista. Hänen tulee kyetä tekemään työtä koskevia valintoja ja päätöksiä. Hänen tulee olla vuorovaikutus- ja yhteistyötaiteinen. Ammattitaitovaatimukset edellyttävät ammattietiikan, ammatin arvoperustan ja tehtyjen sopimusten mukaista toimintaa. Työntekijän on osattava ylläpitää terveyttään sekä toimia työssään työturvallisesti. Osaamisen osa-alueisiin kuuluu tavoitteellinen, taloudellinen ja tuloksellinen toiminta sekä itsensä johtamisen taidot. Työssä tulee huomioida esteettisyys. Ammattitaito edellyttää viestintätaitojen ja mediaosaamisen hyödyntämistä työssä sekä matemaattisten taitojen, fysiikan ja kemian lainalaisuuksien hallintaa siinä määrin kuin työnkuva sitä edellyttää. Työntekijän tulee hallita alalla tarvittavaa tietotekniikka sekä ymmärtää työssään ekologisuuden merkitys. Hänen tulee olla yhteistyökykyinen ja hallita kansainvälistymisen tuomat haasteet ammattialallaan. (Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinto 2010, 213–215.)

10 RUOKATRENDIT

Vuosikymmenet tuovat tullessaan erilaisia ruokatrendejä. Perinneruuista lähtevä ruokakulttuurimme on saanut uusia ulottuvuuksia sekä maailmalta että oman tuotekehityksen kautta. Ruoka puhuttaa ja ohjaa kulttuuriamme arkipäivän toiminnoissa. Jo koulumaailmasta lähtien suomalaiset lapset saavat erilaisia ruokaan liittyviä kokemuksia ja se puhuttaa myös heitä. Ruuasta on tullut muodin ohella nopeasti muuttuva trendi. Ihmiset arvostavat nautintoa. Ruuan tulee tarjota elämyksiä monella tavalla. Ruokavalinnoilla rakennamme vastuullista identiteettiämme ja ruokavalinnat kertovat ihmisestä paljon. Ruosta haetaan parempaa oloa joko terveydellisistä syistä tai omien eettisten valintojen kautta. Ruoka on sosiaalisuuden ytimessä. Ruoka herättää keskustelua, mielipiteiden vaihtamista ja joskus jopa poliittisia kädenvääntöjä. Ruokaperinteet, tarinat ja ruuanvalmistustaidot kiehtovat sukupolvesta toiseen. (www.kuule.fi)

Lähiruulla tarkoitetaan oman alueen raaka-aineiden ja tuotantopanosten käyttöön perustuvaa ruoan tuotantoa ja kulutusta. Virallisesti lähiruoka nähdään ruoantuotantona ja -kulutuksena, joka käyttää oman alueen raaka-aineita ja tuotantopanoksia ja näin edistää aluetaloutta ja työllisyyttä. Maantieteellistä aluetta ei tarvitse rajata kovin ahtaasti. Se voi olla kunta, maakunta tai talousalue. Lähiruoka on luomuruuan ohella trendiruokaa, jota pyritään viemään suurella volyyymilla kaikenlaisiin ruokapalveluihin. (Marttaliitto 2010.)

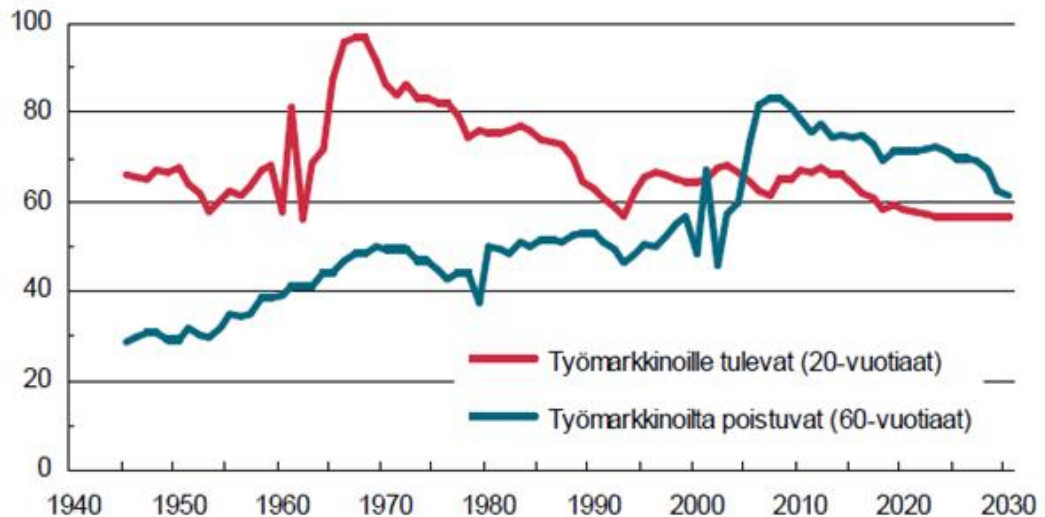
Luomuruoka valmistetaan luomutuotteista. Luomu tarkoittaa luonnonmukaista. Sana liitetään luonnonmukaisesti tuotettuihin elintarvikkeisiin. Virallisesti luomulla tarkoitetaan valvottua ja sovittuihin tuotantomenetelmiin sitoutunutta kasvinviljelyä, kotieläintuotantoa sekä elintarvikkeiden jalostusta ja markkinointia. Luomuelintarvikkeiden koko tuotantoketju perustuu luonnonmukaisiin ja ympäristöä säästäviin valintoihin. Tuotantotapa ulottuu pellolta aina valmiisiin elintarvikkeisiin asti. (Luomutietopankki 2010.)

Tulevaisuuden trendiruokaa tulee olemaan funktionaaliset eli terveyttä edistävät ruuat sekä geenimuunnelluista elintarvikkeista valmistetut ruuat. (Koppanen 2002, 41–42.)

11 UUDISTUVA TYÖELÄMÄ

Työelämän vaatimukset ovat muuttuneet ja muuttuvat koko ajan. Jos noin 30 vuotta sitten pääsi vakituisen työsuhteeseen ilman alan koulutusta, on se nykyään harvinaista. Työelämä tänä päivänä tarvitsee laaja-alaista osaamista ja osaajia. Monipuolinen asioiden hallitseminen on yksilöllekin tärkeä pääoma, koska olosuhteet vaihtelevat. Tiedot ja taidot ovat yksilöllisiä ja vaihtelevia eri ikäryhmissä ja työtehtävissä. Työtehtävät ja ammattirakenteet muuttuvat, kun yhteiskunta ja teknologia kehittyvät. Tulevina vuosina työkäisten määrä vähenee, kun suuret ikäryhmät jäävät eläkkeelle. Nuorten ikäryhmän osuus työvoimasta on laskenut jo vuosina 1985–1995 selvästi. Vuosina 1995–2005 aikana nuorin ikäryhmä pysyi pienenä ja vanhempien 50–64-vuotiaiden ikäryhmän osuus työvoimasta kasvoi yli 30 prosenttiin. Aiemmin vastaava luku oli noin 23 prosenttia. (Ilmarinen 2000, 23.) Kokonaispoistuma työmarkkinoilta on vuosina 2005–2020 lähes 40 prosenttia vuoden 2005 työkäisten määrästä. Viimeksi Suomen työvoiman rakenne on muuttunut yhtä rajusti vuosina 1965–1975. Tällöin sotien jälkeisinä vuosina syntynyt suuren murroksen sukupolvi astui työelämään. Nyt tämä sukupolvi on poistumassa sieltä. (Alasoini 2010, 12.)

Väestönkehityksen epätasaisuudesta johtuen Suomen työmarkkinoilta poistuu enemmän ihmisiä kuin sinne on tulossa. Muutos on jo alkanut ja kestää ainakin 2020-luvun loppuun. Työvoiman määrän kehitys ei riipu vain ikäluokkien suuruuksista. Siihen vaikuttaa myös työttömyyden, työssä olevien työkyvyn ja työmotivaation, eläkkeelle siirtymisen ajoituksen, opiskeluaikojen pituuden sekä maahanmuuton ja maastamuuton kehitys. (Alasoini 2010, 11–12.)



Kuva 1. Väestön muutos (Työministeriö 2003.)

Työmarkkinoilla on tällä hetkellä jopa neljä eri ikäluokkaa käsittävää sukupolvea. Sukupolvella tarkoitetaan eri ikäluokkien luomaa jakaumaa syntymävuosien perusteella. Jakauma voi olla esimerkiksi: isovanhemmat, vanhemmat ja lapset. He kaikki omana ryhmänään luovat oman sukupolven. Työelämässä sukupolvista puhuttaessa jaottelu tehdään uuden työelämään astuvan ikäryhmän mukaan. Tämä asettaa työelämässä johtamistavalle aivan uusia haasteita. Miten saada nämä kaikki työskentelemään keskenään? Elämän arvomaailma on heillä lähtökohdiltaan kuitenkin hyvin erilainen. Erilaisista lähtökohdista huolimatta itse työn tavoitteet ovat säilyneet samana. Työn tulee olla edelleen tuottavaa ja tuloksellista. Työ voidaan tehdä kannustavaksi ja mielekkääksi, kunhan hallitaan se, mitä tapahtuu työn ytimessä. Osaaminen, työnjako, yhteiset toimintatavat ja työyhteisötoiminta tulee saada toimiviksi. Kysymys onkin siitä, miten ja millä resurssoinnilla työtä tehdään. Y-sukupolvi, 1980–1998 syntyneet, kyseenalaistavat vanhat toimintatavat ja haastavat johtamisen kehittämään työtä siten, että saadaan henkilökohtaiset odotukset toteutumaan. Työn mielekkyys ja tuloksellisuus vahvistuu yritysten ja organisaatioiden toimintaympäristön muutoksissa. Uusi sukupolvi tulee nähdä työyhteisöjen rikkautena, joka ”pakottaa” uudistumaan. (Pursio 2011, 54.)

11.1 Sukupolvet

Eri sukupolvet ajan saatossa ovat jättäneet ja tulevat jättämään omat jälkensä yhteiskuntaan. Sukupolvien välinen vertailu ei ole kovin tasapuolista huomioiden niiden erilaiset lähtökohdat ja erilaiset arvomaailmat elämän eri vaiheissa. Sukupolvet jaetaan ikäryhmien mukaan eri aikakausiin. Puhutaan suurista ja pienistä ikäryhmistä. Nykyinen työikäinen sukupolvi kuuluu suureen ikäryhmään, joka on siirtymässä työelämästä eläkepäiviin. Tämä aiheuttaa eittämättä sukupolven vaihdoksen työyhteisöissä. Odotetaan ja pelätään mullistavaa työelämämuutosta. (Pursio 2011, 54.)

11.1.1 X-sukupolvi

X-sukupolveksi luonnehditaan vuosina 1960–1980 syntyneitä. Tavoiltaan ja arvomaailmaltaan se on hyvin erilainen kuin Y-sukupolvi. X-sukupolvi on tottunut käyttämään tiedonlähteenä televisiota ja päivittäisiä sanomalehtiä. Se on astunut työelämään lamavuosien aikaan, tottunut pätkätööhön ja määräaikaisiin työsuhteisiin. Se suhtautuu tulevaisuuteen varauksella. Sukupolvea on luonnehdittu ahneeksi sukupolveksi, joka kaipaa maallista omaisuutta ja säästää pahan päivän varalle. (Suutarinen 2011, 19.)

11.1.2 Y-sukupolvi työelämässä

Y-sukupolvi, 1980–1998 syntyneet, ovat jo osittain työelämässä. Se tulee uudistamaan työelämää kiinnittyen ja sitoutuen siihen. Y-sukupolvi haluaa työltä enemmän. Työn tulisi olla henkilökohtaisempaa, mahdollisuuksia ja uutta ajattelua korostavaa. Työn tulee olla motivoivaa, innostavaa, iloista, hauskaa ja ennen kaikkea joustavaa. Johtamisen haasteena tulee olemaan se, miten työssä pystytään pitämään yllä mielenkiintoisuus, haastavuus, innovatiivisuus, vahva yksilöllisyyden huomioiminen, yhteisöllisyys ja osallisuus. Tämä kaikki johtaa työkulttuurin muuttumiseen. (Pursio 2011, 53.)

11.1.3 Z-sukupolvi

Z-sukupolveen kuuluvat vuoden 1998 jälkeen syntyneet. Sukupolvi on syntynyt sähköiseen maailmaan ja työelämän haasteet ovat heillä edessä. Oletettavaa on kuitenkin, että heidän johdollaan työn tulevaisuus rakentuu elektroniikan ympärille. (Suutarinen 2011, 19.)

12 TALOUDELLISUUS JA TULOS

Työtä rationalisoidaan eli järkipäätetään tuottavuuden parantamiseksi. Koko toiminnassa huomioidaan kestävä kehityksen vaatimukset. Vanhentuneet toimintatavat uudistetaan ja ajankäytön tehottomuutta pyritään vähentämään. Entistä paremmin osataan laskea toiminnan kannattavuutta ja alan mahdollisuutena nähdään kokonaistuloksellisuuden hallinta. (Koppanen 2002, 61.)

Jatkuvalla alan työelämälähtöisellä kehittämisellä on tulevaisuudessakin iso rooli, kun alan haluttavuutta lisätään. Osa ruokapalveluiden hallinto-, suunnittelu- ja toteutustyöstä on ulkoistettu. Palveluita ostetaan yrityksen ulkopuolelta. Ruokapalvelualaa tulisi kehittää ruokapalvelualan ammattilaisten keskuudessa. Ei pidä pois sulkea näkökulmia, joita ruokapalveluiden kehittäminen voi muilta ammattialoilta saada. Toimintojen ulkoistaminen on lisääntynyt. Henkilöstövuokraus, internet ostotoiminnassa, koulutus, kuljetus, raaka-aineiden esikäsittely ja siivous ovat osa-alueita, joilla ulkoistaminen on jo kattavaa. (Koppanen 2002, 65.)

Ruokapalvelut on edelleen matalapalkka-ala, joka tulevaisuudessa saattaa vaikuttaa ammattitaitoisten työntekijöiden työvoimapulaan. Vuokratyövoima on 2000-luvun tuoma uusi tapa työvoimatarpeen tyydyttämiselle. Määräaikaiselle työntekijälle ei synny vakiintunutta osaamista ja sitoutumista työhön, yritykseen ja työyhteisöön, jolloin yrityksen pitkäjänteinen kehittäminen kärsii. Viime vuosikymmenen alun lamasta saakka on yrityksillä korostunut pyrkimys lisätä työvoiman joustoja. Tämä on näkynyt pätkätyöläisyyden lisääntymisenä, vuokratyövoiman käytön yleistymisenä ja toimintojen ulkoistamisina. Kynnys sitoutua työntekijöihin pitkäaikaisesti on 1990-luvun alun lamasta lähtien selvästi kasvanut. Käytännössä kehityksen taustalla on joukko organisaatioiden johdon päätöksiä, joiden perusteella on aiempaa useammin päädytty käyttämään työvoimaa säästeliäästi, tilapäisesti ja mahdollisimman riskittömästi. (Mäkipelkola & Viitala 2005, 12.)

Kilpailuttaminen on yksi keino taata tehokkaat ja korkealaatuiset ruokapalvelut. Laadun merkitys eri asiakaskunnille on kuitenkin hyvin erilainen. Kilpailuttamisen tavoite on kustannusten alentaminen, säästötavoitteiden saavuttaminen ja palveluiden tuloksellinen toteuttaminen. (Koppanen 2002, 35.)

13 TYÖHYVINVOINTI

Työelämässä tapahtuvat muutokset vaikuttavat myös työhyvinvointiin. Työntekijän on pysyttävä mukana työelämän muutoksissa. Pitää päivittää omaa osaamistaan ja työelämässä tarvittavaa tietoutta. Mikäli työntekijällä ei ole kiinnostusta tai asenne uuden oppimiseen on kielteinen, työssäjaksaminen on koetuksella. Työnantajan rooli kannustavana osapuolena on tällöin tärkeä. (Alho 2005, 57.)

Työssäjaksaminen lähtee varhaisesta puuttumisesta työntekijän työhyvinvointiin. Työhyvinvointi on dynaaminen työn ja toimintaympäristön muutokseen kytkeytyvä ominaisuus. Työhyvinvointi syntyy työssä, työtä tekemällä. Siihen vaikuttavat työntekijöiden, työyhteisön ja organisaation kyky, keinot ja mahdollisuus tunnistaa muutoksen merkitys ja vaikutukset työssä. Työhyvinvointi on sekä yksilön että yhteisön kokemus ja sitä luodaan yhdessä. Sen toteutumista ohjaa oikeudenmukaiseksi koettu johtaminen, osaaminen, työnhallinta ja osallistuminen työn ja toimintatapojen uudistamiseen. Työhyvinvointia tuottava työ rakentuu tyydytystä tuottaviin onnistumisen kokemuksiin ja tulokselliseen sekä merkitykselliseen ja mielekkääseen työhön. (Pursio 2011, 55.)

Työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Kun työ on hyvin organisoitua, myös muutoksia hallitaan tehokkaasti. Työn ollessa palkitsevaa se tukee työntekijän koko elämänhallintaa. Työntekijä on aktiivinen ja jaksaa työskennellä sekä sietää kohtuullisesti epävarmuutta ja vastoinkäymisiä (Pursio 2011, 55–56).

Työhyvinvointi on yksilön ja organisaation näkökulmista samanaikaista työolojen kehittämistä, työn sisällön rikastuttamista ja töiden järjestämistä sekä johtamista molempia osapuolia tyydyttävällä tavalla (Pursio 2011, 56).

Työhyvinvointi on toimintaympäristössä ja myös historiallisesti muuntuva käsite, johon vaikuttavat yksilön kyvyt, tarpeet, odotukset, toimintaympäristön muutokset ja omat kehittymisen lähtökohdat, tavoitteet ja mahdollisuudet (Pursio 2011, 56).

14 TULEVAISUUDEN JOHTAJUUS

Johtaminen pitää sisällään suunnittelua, organisointia, ohjausta ja valvontaa. Jokainen osa-alue on yhtä tärkeä, jotta osaaminen ohjaa työtä ja työntekijää kehittämiseen ja kehittymiseen. Johtamistyön tavoitteena on paras mahdollinen osaaminen niin työntekijän näkökulmasta kuin taloudellisen menestymisen näkökulmasta. Tulevaisuudessa johtajuuden tulee ulottua laaja-alaisesti yhteistyökumppaneihin ja erilaisiin verkostoihin. Henkilöstöjohtaminen on tärkeää palveluyritysten toiminnan onnistumiseksi. Yritys tarvitsee työntekijöitä toimintansa toteuttamiseen ja työntekijä yritystä toimeentulonsa ansaitsemiseen. On siis molempien etu, että yritys menestyy. Nykypäivänä palkka ei työntekijälle ole ainoa motiivin lähde. Siksi on tärkeää, että johtajuus elää muutoksessa mukana. Henkilöstö odottaa yksilöllistä huomioon ottamista, oikeudenmukaista kohtelua, kiitosta ja tunnustusta hyvin tehdystä työstä sekä arvostuksen osoittamista. (Eräsalo 2011, 9–15.) Näillä kaikilla elementeillä on suora yhteys työssä viihtyvyyteen ja työhyvinvointiin. Kansainvälistyvät ja eri ikäluokkaiset työyhteisöt tulevat haastamaan johtajuutta monella osaamisalueella. Vastuu monikulttuurisesta johtamisesta on jokaisella organisaation esimiehellä ja vähitellen myös jokaisella työntekijällä. Monikulttuurisen johtamisen päätavoitteena on ensisijaisesti yksilön ja organisaation hyvinvointi, toimintakyky ja tuloksellisuus sekä kaikkien näiden edistäminen tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti. (Lahti 2008, 17–18.)

Työelämään on astumassa uusi sukupolvi, jonka arvomaailma poikkeaa totutusta. Nuoret haastavat nykyiset johtamisen käytännöt. Se missä määrin käytännöt voivat taipua ja uudistua jää nähtäväksi. Asiantuntijayrityksissä joustavuuden vaatimukset ovat helpommat toteuttaa kuin teollisuudessa ja palvelualoilla. Tiedetään, että innovaatioiden tuottamisessa tarvitaan avointa tiedon jakamista, uusia ideoita ja näkökulmia. Näissä asioissa nuoret ovat taitavia. Tulevaisuudessa tarvitaan esimiehiä, joilla on kykyä kuunnella ja antaa tilaa uusille näkemyksille. On oletettavaa, että Y-sukupolvi ympäri maailman ajattelee johtajuudesta samankaltaisesti. Tämä sukupolvi on tottunut globaalisti

keskustelemaan sosiaalisen median kautta ja ottamaan kantaa reaaliaikaisesti elämään, yhteiskuntaan ja myös johtajuuteen. (Pursio 2011, 66.)

Sosiaalisella pääomalla viitataan sosiaalisen rakenteen yhteisöllisiin piirteisiin, kuten verkostoihin, osallistumiseen ja luottamukseen. Uudistuvassa johtajuudessa luottamusta työssä, sekä esimiehen ja työntekijän välillä tulee vaalia. Työntekijöiden itsenäistä työskentelyä tulee tukea. Avointa kommunikaatiota tulee lisätä. Yhteisöllisyyttä, vaikutusmahdollisuuksia ja työyhteisötaitoja tulee kehittää kaikki osapuolet huomioiden. (Pursio 2011, 66.)

Muutostilanteissa tulee huomioida urasiirtymien mahdollisuus sekä ammatillinen siirtyminen ja muutoksien hyödyntäminen. Sisäinen liikkuvuus yrityksessä tulee mahdollistaa ja siihen pitää myös työntekijöitä rohkaista. Työn sisällön monipuolisuus tuo työhön mielekkyyttä ja uusiin työtehtäviin siirtymisen mahdollisuus lisää sitoutuvuutta työnantajaan. Muutosten hallinnan työssä ja työyhteisössä on oltava organisoitua. Tulee omata näkemys toimintaympäristön kehittymisestä. Kilpailuedut pitää säilyttää myös muutoksessa ja toimintatapojen yhteistoiminnalliselle uudistamiselle tulee antaa mahdollisuus. Ilman yhteisiä tavoitteita ja sitoutumista työnantajaan tuloksen tekeminen on mahdotonta. Päämäärätietoinen työyhteisön rakentaminen edellyttää yhteisten tavoitteiden selkiyttämistä ja työntekijöiden vastuualueiden kohdentamista. Omassa työssä kehittyminen on yksi tulevaisuuden lähtökohta työssä jaksamiselle. Siihen tulee antaa ja saada mahdollisuus. Kehittymisen mahdollisuudella sitoutetaan työntekijä yrityksen toimintatapoihin ja mahdollisiin muutoksiin työssä tai työympäristössä. Hyvä, motivoitunut työilmapiiri ja kannustava johtaminen vahvistavat yrityksen sisäistä suorituskykyä. Näin onnistuminen tukee työhyvinvoinnin toteutumista, työssä jaksamista, työn iloa, työtyytyväisyyttä ja sitoutumista työhön. Organisaation ja työntekijöiden kyky ja mahdollisuudet tulee kartoittaa suhteessa muutokseen. Muutosta tulee johtaa innovatiivisesti ja kannustavasti. Tilaa tulee antaa uusille ajatuksille ja olla rohkeasti reagoimassa muutostarpeisiin. Kannustava johtaminen rohkaisee uudistumaan. (Pursio 2011, 66.)

15 TUTKIMUKSEN TAUSTAA

Tutkimuksessa *Näkemyksiä ruokapalvelualasta Suomessa vuonna 2015* Päivi Koppanen tutki tulevaisuuden ruokapalveluita 2000-luvun alussa. Vielä ei olla tuossa vuodessa 2015, mutta tässä tutkimuksessa viitataan osittain tuolloin saatuihin tuloksiin ja vertaillaan ruokapalvelualan ammattilaisten näkemyksiä ruokapalvelualan tulevaisuudesta nyt 2012. Tutkimuksen kyselylomakkeeseen (liite 1) kartoitettiin lähtökohtia tulevaisuuden ruokapalveluille sekä mitattiin niiden merkitystä ruokapalvelualalla toimivien näkökulmasta. Kyselyyn valitut mitattavat lähtökohdat nousivat esiin tutkimuksen teoriaosuudesta. Yhteiskunta muuttuu, ihmiset muuttuvat sukupolvien myötä ja asiakkaiden odotukset muuttuvat ajan hengessä. Tavoitellaan kehittyviä ajan hengen mukaisia ruokapalveluita ja niitä lähtökohtia, joilla voimme kehittää sekä ammattialaa että sen työntekijöitä.

Tutkimus on luonteeltaan kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Tutkimus sisältää myös elementtejä, joita voidaan pitää kehittävästä tutkimuksesta perustana. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on keskeistä aiheeseen ja teoriataustaan perehtyminen, tutkimusongelman täsmentäminen, tutkimusmenetelmien valinta, aineiston keruu ja aineiston analysointi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 28.)

Tutkimus toteutettiin nettikyselynä ruokapalvelualalla toimiville. Kyselyyn osallistui erilaisissa ruokapalveluissa työskenteleviä, ruokapalvelualan yrittäjiä, hotelli-, ravintola- ja catering-alan opettajia sekä tulevia ruokapalvelualan ammattilaisia. Kysely lähetettiin 108 henkilölle ja huomioitavia vastauksia saatiin 65. Muutama kyselyn aloittaneista oli jättänyt vastaamisen kesken. Tämä on huomioitu tuloksissa. Tuloksista on jätetty pois myös mitta-asteikon kohta 6, *en osaa sanoa*.

Tämän tutkimuksen tavoite oli mitata ruokapalveluiden lähtökohtien merkitystä tulevaisuudessa. Saatujen tuloksien pohjalta kartoitetaan ja kehitetään alalla tarvittavaa koulutusta, sekä pohditaan niitä lähtökohtia, joista voi nousta tulevaisuuden voimavaroja.

16 RUOKAPALVELUIDEN TULEVAISUUS-KYSELY

Kysely oli jaettu seitsemään eri osa-alueeseen. Jokaisessa osa-alueessa oli satunnainen määrä teoriataustasta poimittuja tulevaisuuden lähtökohtia. Osa-alueet koostuivat kestävästä kehityksestä ja teknologiasta, asiakaspalvelusta, raaka-aineista, ammatillisesta osaamisesta, muuttuvasta työelämästä, tuloksellisesta toiminnasta, hyvinvoinnista ja johtajuudesta. Vastaajien oli tarkoitus pohtia osa-alueittain, kuinka merkityksellisiä kyseiset lähtökohdat tulevaisuuden ruokapalveluissa ovat. Selvää oli, että kaikki mitattavat lähtökohdat tulevat ohjaamaan tulevaisuuden ruokapalvelutoimintaa. Mielenkiintoisen kyselystä teki se, miten erilaisia vastauksia eri ikäryhmät antoivat.

Kyselylomakkeessa käytetty mitta-asteikko oli seuraavanlainen:

6 = en osaa sanoa

5 = erittäin merkittävä

4 = merkittävä

3 = kohtalainen merkitys

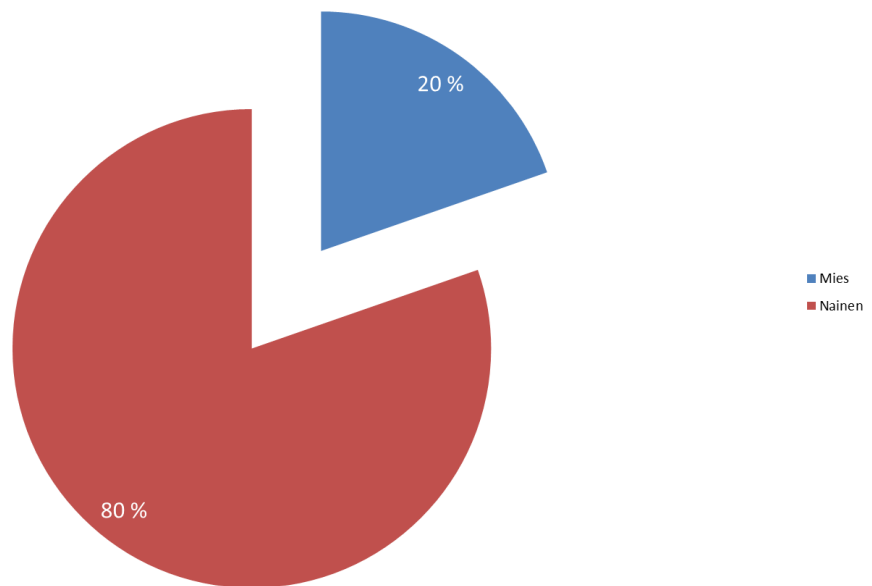
2 = pieni merkitys

1 = erittäin pieni merkitys

0 = ei merkitystä

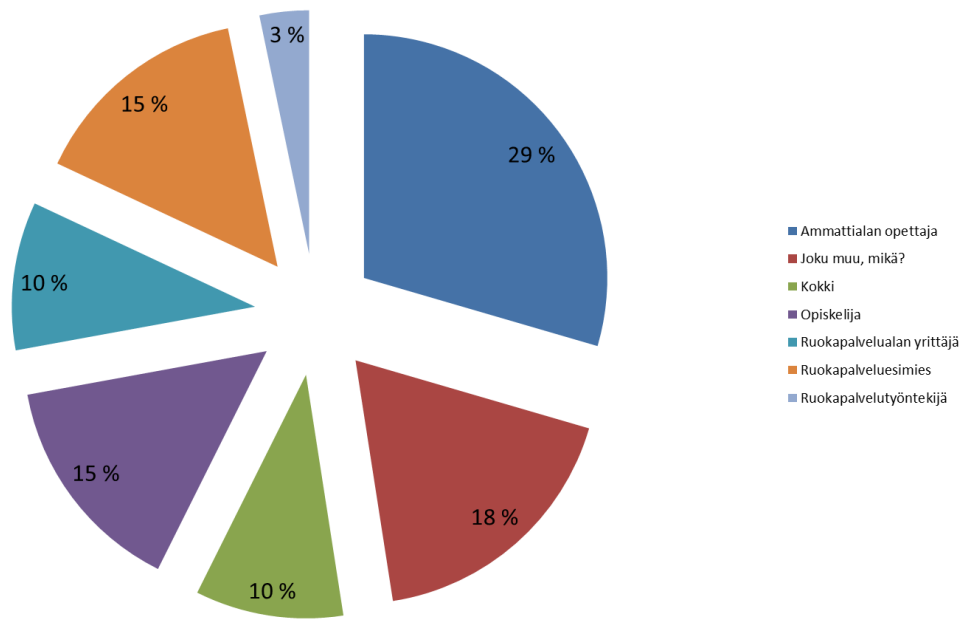
17 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSIA

Kuvio 1 kertoo kyselytutkimukseen vastanneiden sukupuolisen jakauman. Kyselyyn vastanneista naisia oli 80 % ja miehiä 20 %.



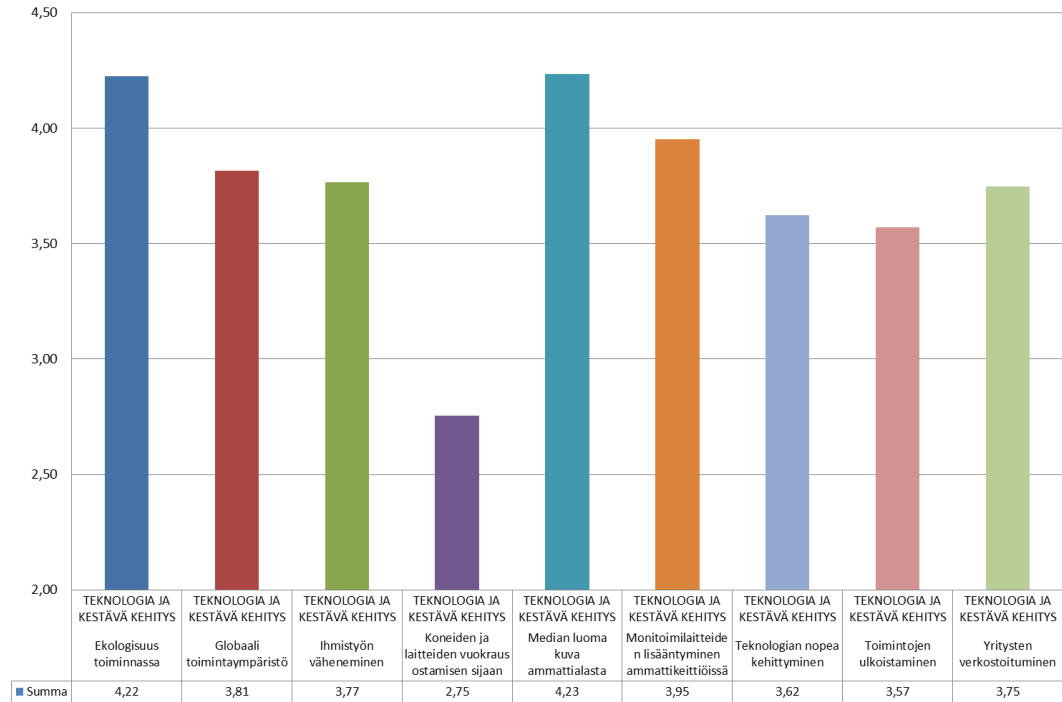
Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden sukupuolinen jakauma (n=65)

Kyselyyn vastanneiden tämän hetkiset ammattinimikkeet nähdään kuviosta 2. Suurin osa vastaajista kuului ruokapalvelualan opettajiin. Opettajat kouluttavat tulevia alan ammattilaisia, joten tulevaisuuden ruokapalveluiden tulisi olla osa tämän päivän opetussuunnitelmaa. Tutkimukseen osallistui myös merkittävä määrä ruokapalveluiden esimiehiä. Opiskelijoiden osuus vastanneista oli 15 %. Kohtaan *joku muu, mikä?* kertyi seuraavia ammattinimikkeitä: emäntä, kehityspäällikkö, keittiöpäällikkö, koulutuspäällikkö, ruokapalveluohjaaja, ruokapalvelupäällikkö ja tuotekehittäjä. Näistä kuvio liitteessä 2.



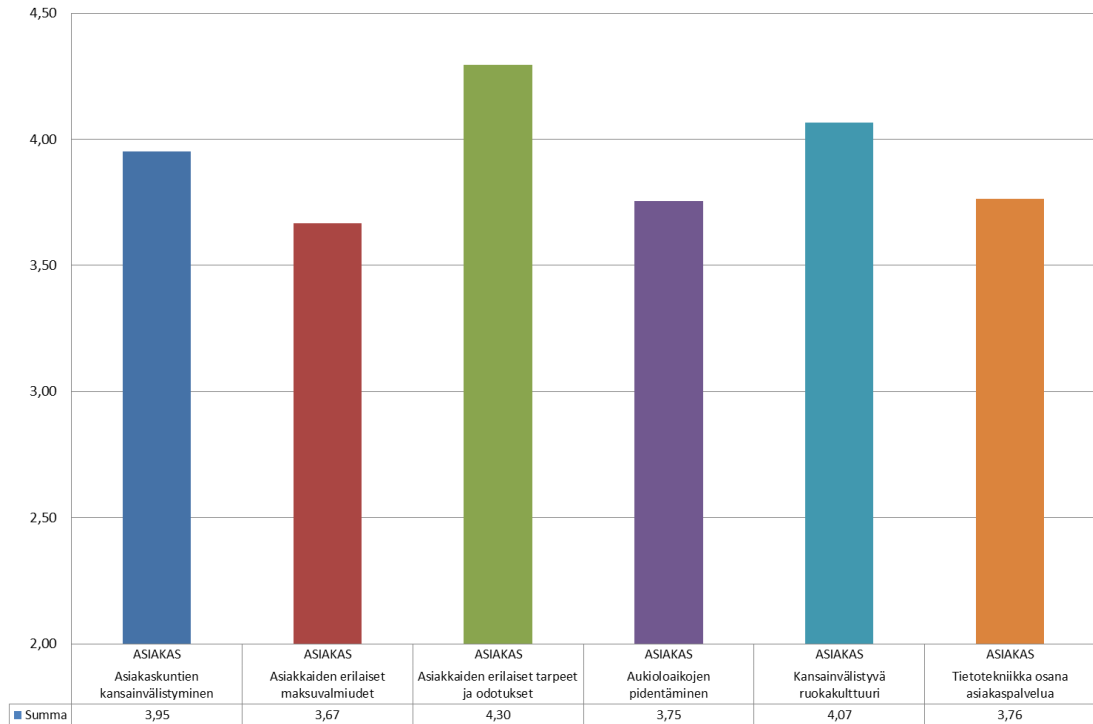
Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden ammattinimikkeet (n=65)

Kuvio 3 käsittelee teknologian ja kestäväen kehityksen lähtökohtia tulevaisuuden ruokapalveluille. Kuvio kertoo, että vastanneiden mielestä median luomalla kuvalla ammattialasta tulee olemaan erittäin suuri merkitys. Ekologisuus toiminnassa tulee kyselyn mukaan olemaan myös erittäin merkittävä. Vähiten merkittävänä pidettiin koneiden ja laitteiden vuokrausta ostamisen sijaan, vaikka Päivi Koppasen (2002, 65) tekemässä tutkimuksessa *Ruokapalveluiden tulevaisuus vuonna 2015 Suomessa* kyseistä asiaa pidettiin yhtenä tulevaisuuden mahdollisuutena kustannusten vähentämiseksi.



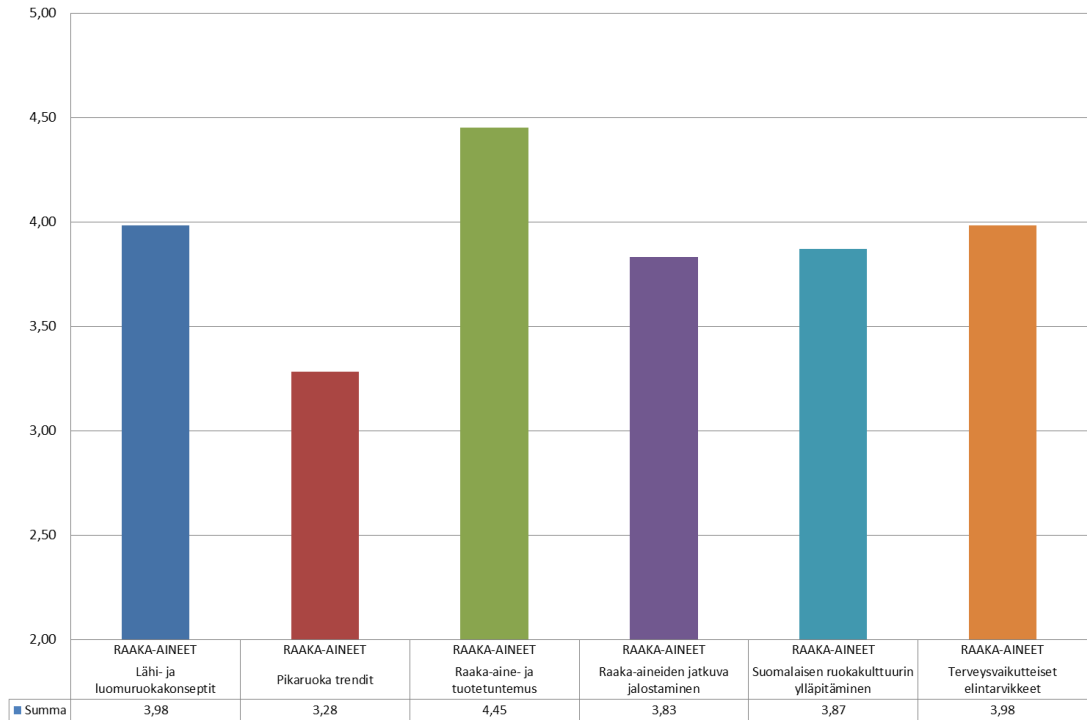
Kuvio 3. Teknologia ja kestävä kehitys (N=65)

Asiakkaat ovat aina luoneet ruokapalveluille suuret haasteet. Heidän erilaiset tarpeensa ja odotuksensa tulevat olemaan merkittäviä haasteita ruokapalveluiden tulevaisuudessa. Näin kertoo kuvio 4. Asiakkaiden odotukset ja niihin vastaaminen luovat mahdollisuuden entistä parempaan palvelun laatuun. Tutkimuksen mukaan kansainvälistyminen asiakaskunnissa ja ruokakulttuurissa tulee olemaan tulevaisuuden ruokapalveluille merkittävää. Tämä saattaa näkyä myös kansainvälistyvänä työyhteisönä. Kyselyyn valituista lähtökohdista vähiten merkittävä oli asiakkaiden erilaiset maksuvalmiudet.



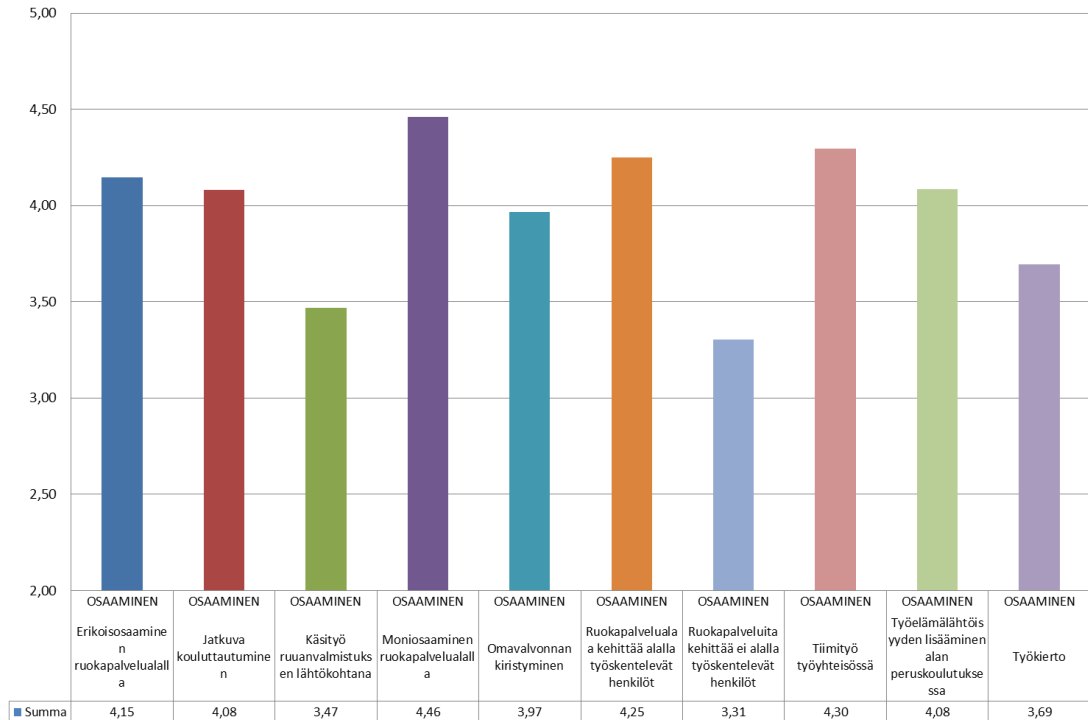
Kuvio 4. Asiakkaat (n=65)

Kuvio 5 kuvaa raaka-aineisiin liittyvien lähtökohtien merkitystä tulevaisuuden ruokapalveluissa. Erittäin merkittävänä vastaajat pitivät työntekijöiden raaka-aine- ja tuotetuntemusta. Asiakkaiden jatkuvasti kasvavat odotukset ruokaa ja palveluita kohtaan asettavat sen tekijöille haasteen. On pysyttävä elintarviketeollisuuden tuomien uusien raaka-aineiden sekä trendien kehityksessä mukana. Asiakkaat tiedostavat ja vaativat uudistuvia tuotteita. Lähi- ja luomuruokakonseptit ovat jo nyt tehneet jalansijaa ruokapalveluiden tarjonnassa ja vastanneiden mukaan se terveysvaikutteisten elintarvikkeiden ohella on merkityksellinen myös ruokapalveluiden tulevaisuudessa. Tämän tutkimuksen mukaan vastaajat kokevat pikaruokatrendit kohtalaisen merkittävinä ruokapalveluiden tulevaisuudessa.



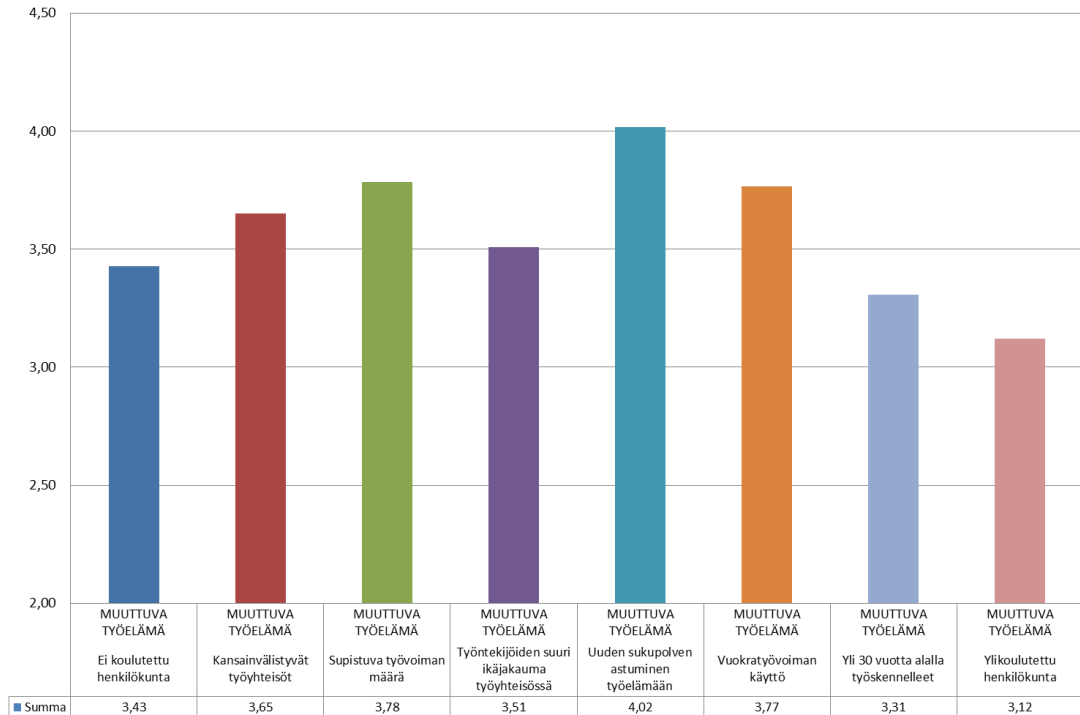
Kuvio 5. Raaka-aineet (n=65)

Kuvio 6 kertoo osaamisen eri alueista ja niiden merkityksestä tulevaisuuden ruokapalveluissa. Merkittävimpänä vastaajat pitivät työntekijöiden moniosaamista alalla. Lisäksi erittäin merkittäviin lähtökohtiin nousivat tiimityöskentely ja ammattialan kehittäminen alalla työskentelevien henkilöiden toimesta. Tiimityössä voidaan jakaa moniosaamista sekä yhdessä kehittää koko ruokapalveluja. Viime vuosikymmeninä on Suomessa toteutettu laajasti erilaisia ruokapalveluiden kehittämishankkeita. Tulokset ovat kuitenkin mietityttäneet alalla työskenteleviä, koska suuri osa tutkimushankkeista on tehty ei alalla työskentelevien keskuudessa. Tällöin tutkimuksissa raha on puhuttanut enemmän kuin asiakkaan odottama laatu.



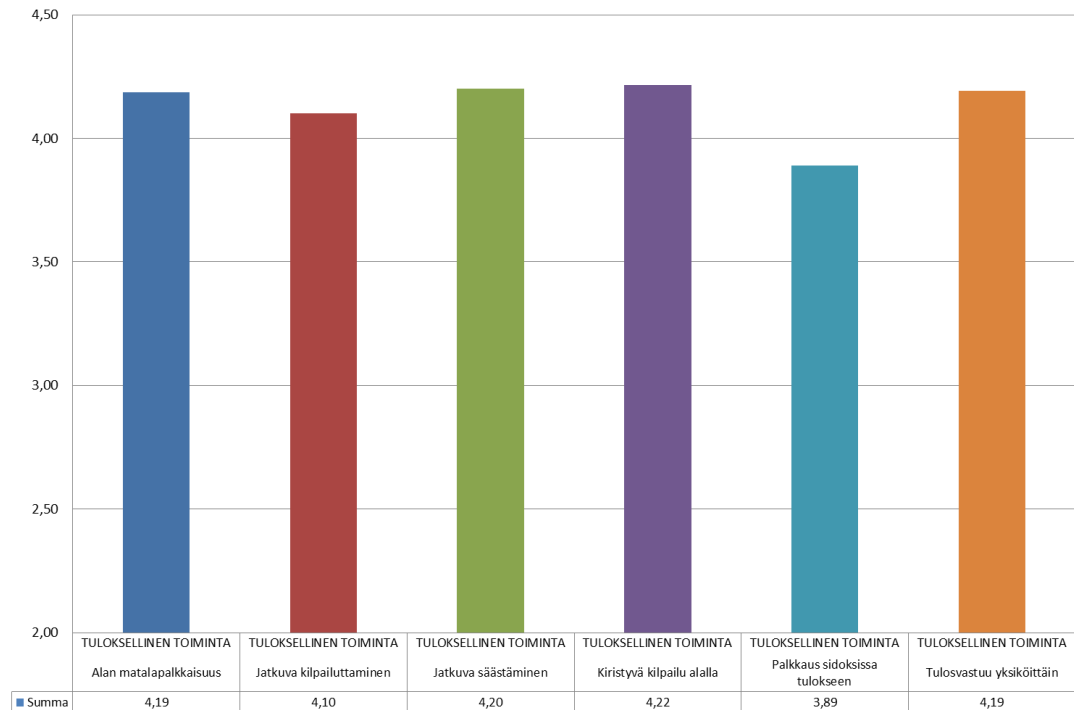
Kuvio 6. Osaaminen (n=65)

Uuden sukupolven astuminen työelämään luo suuria odotuksia ja jopa huolenaiheita aiemmille sukupolville. Uusi työelämään astuva y-sukupolvi on arvomaailmaltaan hyvin erilainen aiempiin verrattaessa. Tämän tutkimuksen mukaan uutta sukupolvea pidetään merkittävänä lähtökohtana ruokapalvelujen tulevaisuudessa, näin kertoo kuvio 7. Kuvio 7 voi todeta myös vuokratyövoiman käytön merkittävyyden. Supistuvan työvoiman oletus pitää sisällään suomalaisen työvoiman. Edellä mainittu kuvio kertoo, että kansainvälistyvät työyhteisöt ovat osa tulevaisuutta. Nähtäväksi jää korvaavatko nämä kotimaisen työvoiman. Tuomo Alasoinin tutkimus työelämän muutoksista (Mainettaan parempi työ 2010, 12.) toteaa työikäisten määrän vähenevän suurten ikäpolvien lähtiessä eläkkeelle.



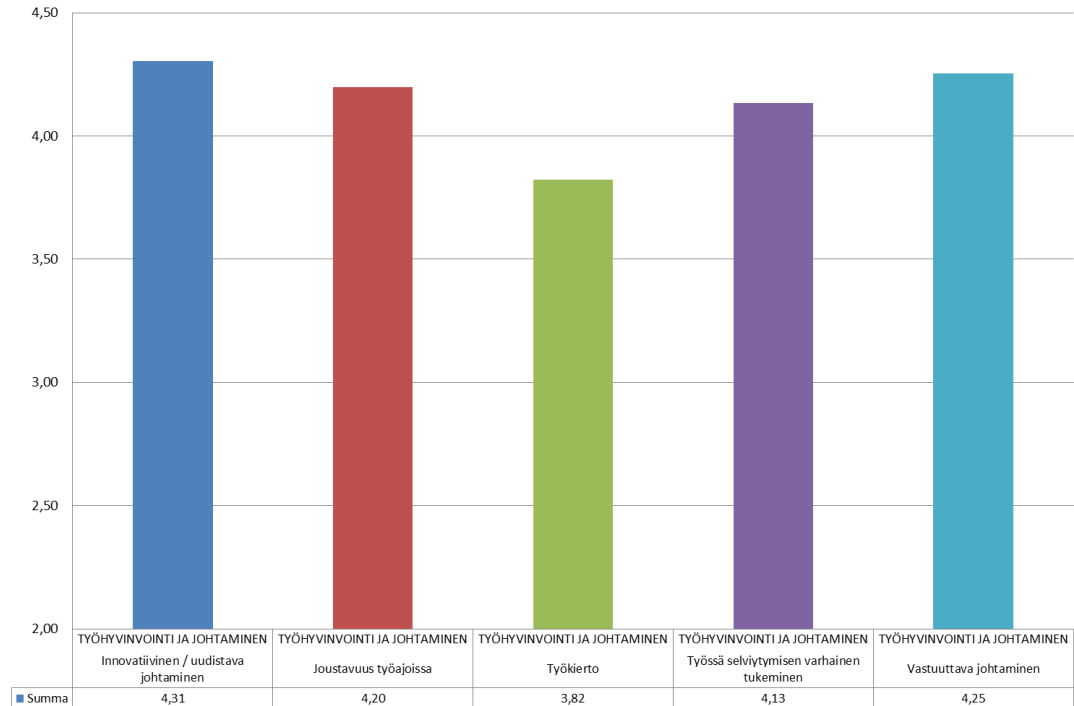
Kuvio 7. Muuttuva työelämä (n=65)

Kuvio 8 kertoo tulokselliseen toimintaan liittyvien osa-alueiden merkityksestä. Kyselyssä mainittujen osa-alueiden merkittävyydellä ei tämän kuvion mukaan ole suuria eroja. Kaikki osa-alueet koettiin merkittäviksi. Tulosta tehdään pienillä asioilla isosti toteutettuna. Merkittävämmäksi osa-alueeksi nousi kuitenkin tulosvastuun jakaminen yksiköittäin. Kilpailuhenkinen nyky-yhteiskunta näkyy myös ruokapalvelualalla jatkuvana kilpailuttamisena. Jatkuva kilpailuttaminen tarkoittaa arjessa jatkuvaa säästämistä, joka puolestaan luo negatiivisen etumerkin kehittymiselle. Ajattelun kääntäminen positiiviseksi nostaisi alan arvostusta ja houkuttelisi alalle lisää ammattitaitoisia työntekijöitä. Alan matalapalkkaisuus ja sen merkittävyys tulokselliseen toimintaan on aina kohdellut alaa ja sen arvostusta negatiivisesti.



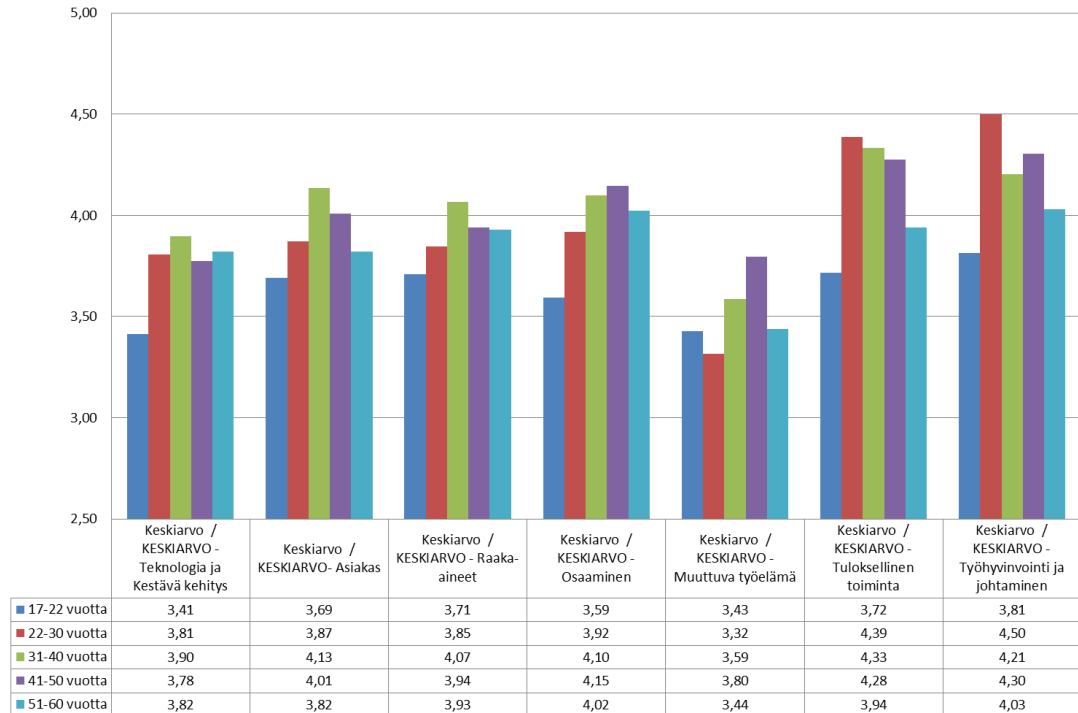
Kuvio 8. Tuloksellinen toiminta (n=65)

Työelämän muutosta ja kiireisen yhteiskunnan etenemistä seurattaessa ei voi välttyä paljon huomiota saaneelta työhyvinvointikeskustelulta. Katsottaessa kuviota 9 voidaan todeta että työssä jaksamisen varhaisen tukemisen merkittävyys tulevaisuudessa saa kolmanneksi eniten huomiota. Ykkösenä kulkee innovatiivinen / uudistava johtaminen. Tämän tutkimuksen mukaan johtajuutta voidaan verrata suoraan hyvinvoinnin merkittävyyteen. Vähiten merkittävänä pidettiin työkiertoa eli työntekijät vaihtavat aika ajoin työtehtäviä. Tämä tukisi työn vaihtelevuutta ja työssä jaksaminen parantuisi. Työtehtäviä kierrättämällä kartutettaisiin työntekijöiden kokemusta ja laajennettaisiin osaamista. Tämä toimintamalli antaisi mahdollisuuden nähdä työtehtävät toisesta perspektiivistä ja mahdollistaisi myös toimintatapojen kehittymisen. Joustavuutta työajoissa pidetään merkittävänä, ja myös se voisi olla yksi työssä jaksamisen kulmakivi.



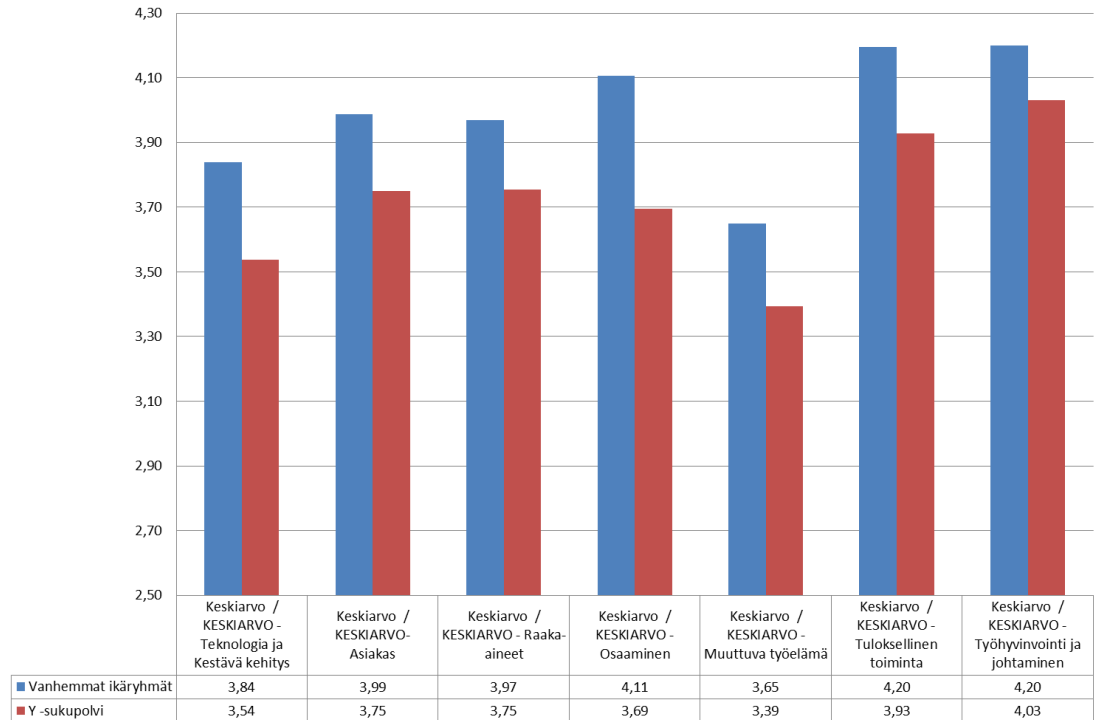
Kuvio 9. Työhyvinvointi ja johtaminen (n=65)

Eri ikäluokat ovat lähtökohdiltaan ja arvomaailmoiltaan hyvin erilaisia. Kuvio 10 näemme ikäluokittain mitatut osa-alueet. Ikäluokka 22–30 vuotiaat pitävät merkityksellisimpinä osa-alueita tuloksellinen toiminta ja työhyvinvointi / johtajuus. Heidän mielestään muuttuvalla työelämällä ei ole merkitystä. Johtunee siitä, että heillä ei vielä ole kokemusta muuttuneesta työelämästä. Nuorin ryhmä vastanneista on kautta linjan sitä mieltä, että nämä kyselyssä mainitut lähtökohdat eivät tulevaisuudessa ole erityisen merkittäviä. Heidän arvomaailmansa on vielä jossain muualla. Kolmen vanhimman ikäryhmän vastaukset kulkevat samoilla linjoilla. Suurin hajonta löytyy asiakkaita koskevasta osa-alueesta.



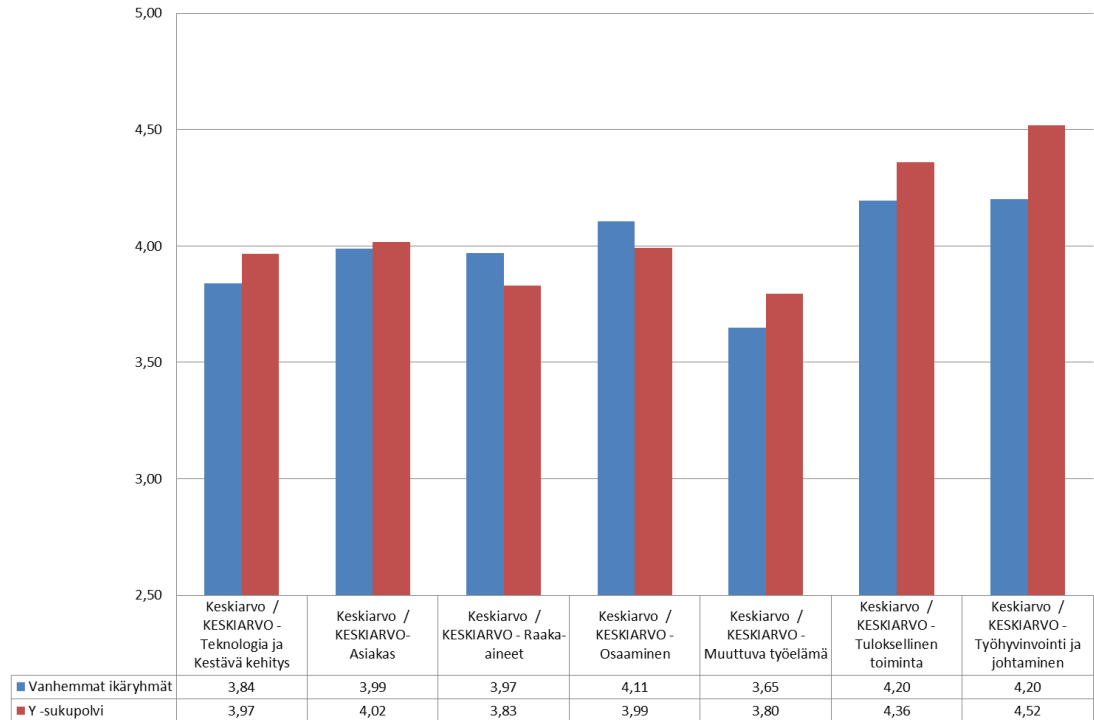
Kuvio 10. Eri ikäluokkien antamat keskiarvot osa-alueittain (n=65)

Tutkimuksen tavoitteena oli mitata tulevaisuuden ruokapalveluiden lähtökohtia. Seuraavasta kuvioista 11 näemme miten tulevaisuuden työntekijät (y-sukupolvi eli 17–30 vuotiaat) ovat vastanneet verrattuna vanhempiin sukupolviin (yli 31 vuotiaat). Tässä kuviossa Y-sukupolven vastaus kauttaaltaan kertoo, että heidän näkökulmastaan kaikki kyselyyn valitut osa-alueet ovat vähemmän merkittäviä kuin vanhempien sukupolvien mielestä. Huomioida kuitenkin täytyy, että nuorin ikäryhmä vastanneista sisälsi ison joukon opiskelijoita, joilla kokemus ruokapalvelualasta on vielä vähäistä.



Kuvio 11. Y-sukupolven näkemys (sisältäen opiskelijat) verrattuna vanhempiin ikäryhmiin (n=65)

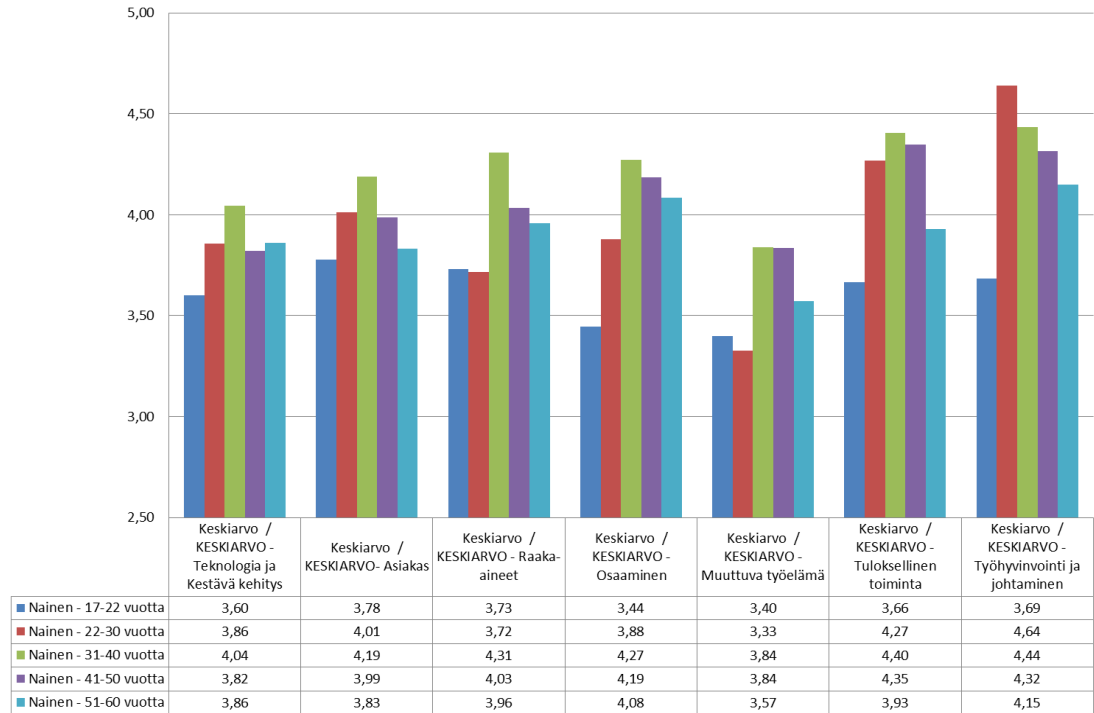
Kuviosta 12 näemme keskiarvot, joista opiskelijoiden vastaukset on jätetty pois. Tulokset kertovat, että vanhemmat sukupolvet pitävät raaka-aineiden ja osaamisen merkitystä merkittävämpänä ruokapalveluiden tulevaisuudelle, kuin Y-sukupolvi. Asiakkaisiin liittyvät lähtökohdat ovat molempien mitattavien ryhmien mielestä yhtä merkityksellisiä. Tuloksellinen toiminta ja hyvinvointi/johtaminen on y-sukupolven mielestä merkityksellisintä.



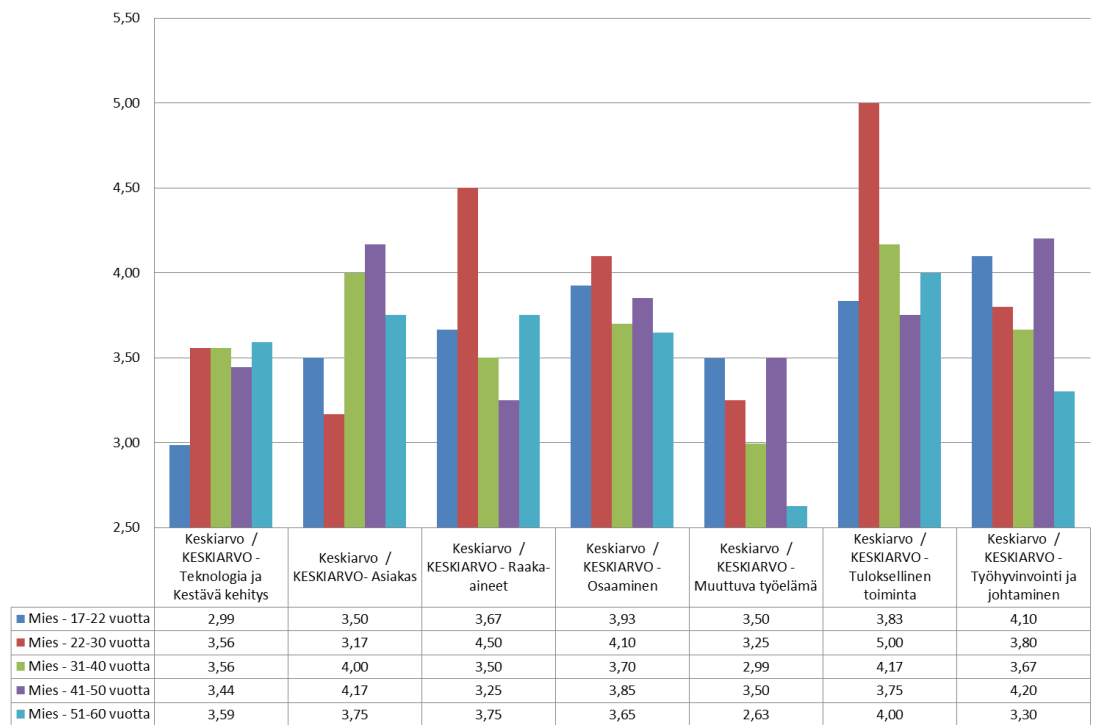
Kuvio 12. Y-sukupolven näkemys (ei sisällä opiskelijoita) verrattuna vanhempiin ryhmiin (n=56)

Tämä tutkimus ei kerro sitä, että alalle hakeutuu entistä enemmän miespuolisia nuoria ja siksi on mielenkiintoista tarkastella hieman eri sukupuolten vastauksia. Seuraavat kuvat 13 ja 14 osoittavat vastausten eroja sukupuolittain sekä ikäryhmittäin.

Ensimmäisenä mielenkiinto kohdistuu kuvioden huippuihin. Naiset 22–30 vuotta kokevat työhyvinvoinnin ja johtajuuden tulevaisuuden ruokapalveluissa merkittävämpänä, kun taas miehet 22–30 vuotta luottavat raaka-aineiden ja tuloksellisen toiminnan voimaan. Miesten näkökulmissa on huomattavasti suurempi hajonta eri ikäryhmissä kuin naisten.



Kuvio 13. Naisnäkökulmaa (n=52)



Kuvio 14. Miesnäkökulmaa (n=13)

18 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tähän tutkimukseen vastanneiden ammatillinen asema ja kokemuspohja oli laaja. Tutkimuksesta saatujen arvojen keskiarvot osoittavat todellista kuvaa osa-alueiden merkittävydestä tulevaisuuden ruokapalveluille. Tulevaisuuden ennustaminen on vaikeaa, mutta vastaavanlaisten kyselyjen pohjalta suuntia on mahdollista kartoittaa. Kysely jaettiin 108 potentiaaliselle vastaajalle ja saatiin 65 vastausta. Miesten vastausprosentti oli suhteessa lähetettyihin sama kuin naisilla.

Kestävä kehitys näkyy ammattikeittiön toiminnassa moniosaavan työyhteisön arkipäivässä. Kestävä kehitys on maailmanlaajuista. Yhteisenä tavoitteena on taata hyvät elämisen mahdollisuudet nykyisille ja tuleville sukupolville (Heikkilä 2001). Tutkimuksessa korostunut ekologinen toiminta edellyttää teknologian kehittämistä, joka heijastuu muun muassa monitoimilaitteiden lisääntymisenä ammattikeittiöissä. Laitteiden kokonaismäärän vähentyminen keittiöissä vaikuttaa sekä keittiöiden kokoon että veden- ja energiankulutukseen, kuten Koppanen (2002) tutkimuksessaan toteaa. Valmistettaessa suuria määriä ruokaa rutiiniprosessit korvataan teknologialla. Kontakti asiakaspalvelijan kanssa vähenee, sillä maksuliikenne on jo nyt muuttumassa sähköiseksi. Ekologinen toiminta tulee nostamaan ympäristövastuun ja luonnosta huolehtimisen jokaisen työntekijän tehtäväksi. Ympäristön kuormittavuus tulee näkymään tuotteiden hinnoittelussa.

Medialla tulee olemaan suuri merkitys ruokapalveluiden tulevaisuudessa. Ruokapalvelut ovat saaneet yhä enemmän näkyvyyttä ja kuuluvuutta sekä asiaohjelmissa että viihteen puolella. Erilaiset kilpailut ja yhteiskunnalliset keskusteluohjelmat tuovat alalle moninaista näkyvyyttä. Näkyvyys ei aina ole kaikkia osapuolia palkitsevaa.

Tulevaisuudessa asiakkaat ovat entistä monimuotoisempia ja yhteiskunnan kansainvälistyminen luo asiakaspalvelulle uusia haasteita. Asiakkaiden erilaiset tarpeet ja odotukset tulevat ohjaamaan ruokapalveluita. Heidän odotuksiin

vastaaminen tulee vaatimaan moniosaajan taitoja. Asiakkaat odottavat henkilökohtaista palvelua, mutta palvelujen tuottajat tarjoavat itsepalvelukulttuuria työvoimakulujen säästämiseksi. Kansainvälistyminen niin asiakaskunnissa kuin työyhteisöissäkin vaatii työyhteisöiltä suvaitsevaisuutta ja kielitaitoa. Kielimuurit tulevat olemaan vuorovaikutuksen vaikeus. Raaka-ainetuntemuksen merkitys erilaisten ruokavalioiden kirjossa tulee olemaan tulevaisuudessakin todellinen haaste. Sekä terveydellisistä että eettisistä syistä asiakkaiden odotukset ruokapalveluita kohtaan kasvavat koko ajan. Lähi- ja luomuruuan merkitys jokapäiväisessä ruokailussa tulee edelleen kasvamaan (Rajala 2011). Asiakkaiden erilaiset maksuvalmiudet tulee olemaan yksi asiakasodotuksien lähtökohta. Tietotekniikka luo entisestään paineita asiakaspalvelutyölle. Kiireinen yhteiskunta ja tietotekniikka ohjaa asiakkaita myös ruokapalveluvalinnoissa. Asiakkaat odottavat ruokapalveluiden olevan lähellä. Ruokapalvelut keskittyvät keskusta-alueille ja suurissa liikekeskuksissa ruokapalvelut kattavat koko kerroksen. Tämä edesauttaa tavarantoimittajien ja yritysten verkostoitumista, mikä taas tukee ekologisia tavoitteita.

Osaaminen työelämässä ei ole ainoastaan ammatillista osaamista. Osaaminen on myös asennetta ja vastuuta. Asenne työhön ja vastuu työn suorittamisesta on tekijällänsä. Työ on mielekästä kun se on vaatimustasoltaan ja maarältään oikein mitoitettua. Tällöin työ luo tekijälleen halun kehittyä työssään. Ammattitaitovaatimukset muuttuvat kehittyvän työn mukana. Työyhteisöiltä edellytetään moniosaamista ja yksilöiltä erikoisosaamista (Ojala 2005). Ammatillista koulutusta kehitetään kokoajan työelämälähtöisempään suuntaan. Ei kuitenkaan riitä, että on suorittanut ruokapalvelualan perustutkinnon. Osaamista tulee päivittää säännöllisesti. Niin kuin Ojala (2005) toteaa, oppimista tapahtuu monin eri tavoin: tekemällä, kokeilemalla, korjaamalla, parantamalla, hankkimalla tietoa ja soveltamalla sitä käytäntöön. Ikä ei estä oppimasta on sisäistettävä ikuisen oppijan rooli. Hyvällä tiimityöllä osaaminen työyhteisöissä jaetaan kaikkia osapuolia palkitsevaksi kehittämiseksi.

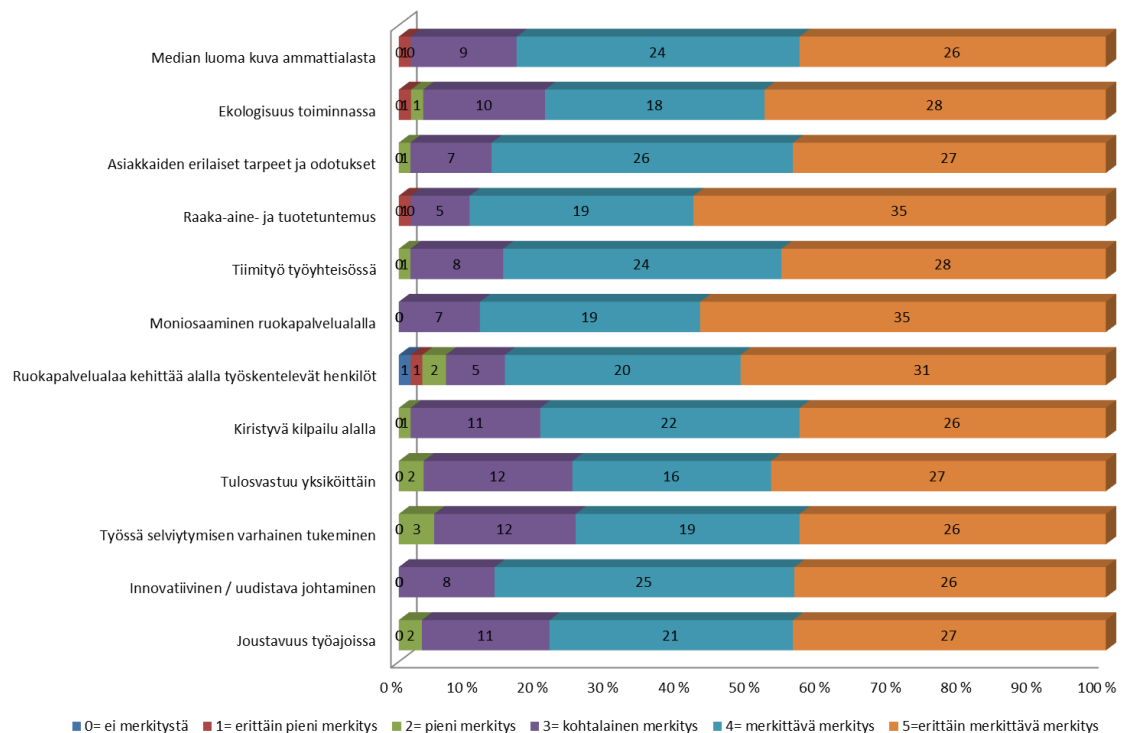
Ruuan hyvä laatu lähtee hyvistä raaka-aineista. Terveellinen ja turvallinen ruoka on asiakkaan oikeus. Tutkimuksessa korostui raaka-aine- ja tuotetuntemus. Tämä tulee olemaan entisestään kasvava haaste ruokapalveluille. Kansainvälistyvä ruokakulttuuri tuo tullessaan uusia ruokatrendejä sekä uusia elämäntapaan liittyviä ruokavalioiden. Erityisruokavalioiden määrä kasvaa koko ajan. Raaka-aine- ja tuotetuntemus ei kohdistu ainoastaan näihin tarpeisiin vaan on huomioitava elintarviketeollisuuden jatkuvasti kehittyvät tuotteet. Vaatii erityistä osaamista ja tarkkuutta jotta voi tulkita tuoteselosteita ja ohjata asiakkaita heille oikeisiin ruokavalintoihin. Lähi- ja luomuruuan toivotaan näkyvän säännöllisesti ruokalistailla. Varsinkin lähiruokaan tarvittavien raaka-aineiden saanti on edelleen vaikeaa. Lähiruuan markkinointiin ja saatavuuteen tulee tulevaisuudessa panostaa.

Muutuvan työelämän merkittävä vaikuttaja on työelämään astuva uusi sukupolvi. Työelämää tulee ohjaamaan erilainen arvomaailma. Raha ei ole välttämättä ainoa motivaationlähde. Tämän uuden sukupolven astuminen työelämään tulee edellyttämään joustavaa ja innovatiivista työskentelyä. Uusi sukupolvi haastaa johtajuuden kehittämään työtä toteaa Pursio (2011). Työn tulee olla edelleen tuottavaa ja tuloksellista, mutta uusi sukupolvi odottaa siltä myös mielekkyyttä ja joustavuutta. (Pursio 2011). Tämä tulee nähdä ruokapalveluiden tulevaisuutta uudistavana voimavarana.

Tuloksellisella toiminnalla taataan yritystoiminnan jatkuvuus. Tulos syntyy kokonaisvaltaisesta osaamisesta. Ruokapalveluita tuotetaan monin erilaisin liikeideoin ja toimintatavoin. Tuloksellisen toiminnan tavoitteet eri ruokapalveluissa on hyvin erilaiset. Julkisia ruokapalveluita ei voida varrata esimerkiksi yksittäisen yrittäjän tuottamiin palveluihin. Tutkimukseen valitut mitatut ruokapalveluiden lähtökohdat koettiin kaikki erittäin merkittäviksi ruokapalveluiden tulevaisuudelle. Tulosten tasaisuus johtune juuri siitä että kyselyyn vastanneita oli hyvin laajasti eri ammattiasemista. Tasaisuus saattoi juhtua myös siitä, että kyselyyn valitut lähtökohdat olivat itsestään selvyksiä tuloksellisessa toiminnassa ruokapalvelualalla. Ruokapalveluala, joka on jatkuvassa kilpailuttamis-/säästämiskierteessä tulee kokemaan suuria muutoksia. Kuka palveluita tuottaa ja mikä on hinta, jonka asiakas maksaa?

Entinen kontrolloiva johtaminen on vuosikymmenien saatossa vaihtunut innovatiiviseen johtajuuteen. Johtaminen ja johtajuus ruokapalveluiden tulevaisuudessa tulee vaikuttamaan koko työyhteisön hyvinvointiin. Työhyvinvointi syntyy työtä tekemällä. Se edellyttää työntekijöiden, työyhteisön ja organisaation tavoitteellista yhteistyötä. Työhyvinvointia pidetään nykyään yhtenä yrityksen strategian osana ja edellyttää työhyvinvoinnin johtamista ja työhyvinvointistrategiaa (Holvas & Vähämäki 2005, 61).

Alla oleva kuvio 16 kuvaa niitä 12 tutkimuksen lähtökohtaa, jotka koettiin tässä kyselytutkimuksessa eniten merkittäviksi. Kuvioista näkyy mainitun lähtökohdan sekä prosentuaalinen osuus että vastaajien lukumäärät asteikoittain. 35 vastaajaa oli sitä mieltä että raaka-aine- ja tuotetuntemus sekä moniosaaminen ovat tulevaisuuden ruokapalveluiden merkittävimmät lähtökohdat. Näihin lähtökohtiin tulee jo ammatillisessa peruskoulutuksessa panostaa ja näitä lähtökohia tulee jo työelämässä olevien osalta kehittää.



Kuvio 16. Lähtökohdat, joilla on tällä tutkimuksella mitattuna erittäin suuri merkitys ruokapalvelujen tulevaisuudessa (n=65)

19 POHDINTAA

Tulevaisuuden ruokapalveluilta odotetaan uudistumista. Tutkimuksessa saaduista tuloksista voi päätellä, että tulevaisuus edellyttää useampien ruokapalvelutoiminnan lähtökohtien päivittämistä. Toiminta tähtää hyvään ruokaan ja asiakaspalveluun. Työskentelyn lähtökohtana on muun muassa ruokalista. Ruokalista ohjaa raaka-ainehankintoja, tarvittavaa työntekijämäärää ja keittiön laitekuormitusta. Ruokalista ovat parhaita markkinointivälineitä. Sitä uudistamalla voidaan kehittää työntekijöiden tuotetuntemusta, vaikuttaa osaamisen kehittymiseen ja saada uusia asiakkaita.

Johtaminen on suuressa määrin ihmisten johtamista. Työn tekeminen perustuu ammatilliseen osaamiseen. Ammatillista osaamista vahvistetaan huolellisella perehdyttämällä ja jatkuvalla lisäkoulutuksella. Yhteisössä johtamisen perustehtävän toteutuminen on tärkeintä. Tämän jälkeen varmistetaan työskentelyedellytykset, joihin kuuluvat työssä koettava hyvinvointi ja hyvä työilmapiiri. Johtamisessa korostuu vuorovaikutustaitojen ja yhteisöllisten taitojen osaaminen. Yhteisötaidot vaalivat vastuullisuutta, hyviä arvoja sekä näistä kehittyvää ja rakentuvaa työkuultuuria. (Manninen 2004, 252-253.)

Innovatiivinen, ohjaava, valmentava esimies, siinä muutama käsite minun näkökulmastani johtajuudelle. Työskentelen opettajana ammatillista perusopetusta antavassa ammattioppilaitoksessa. Useiden vuosien kokemuksella olen havainnoinut eri ikäryhmien käyttäytymistä ja niitä tapoja, joilla he opetuksen vastaanottavat. Entinen konservatiivinen opettajan malli ei toimi. Sinun tulee olla innostava ja valmentava opettaja. Sama pätee työelämässä. Johtajan tulee olla avoin uudistuksille, esimerkillinen, kekseliäs, joustava ja itse valmis uusiin haasteisiin. Jos esimies on vain esimies, on moniosaava ammattilainen vain työssäkävijä.

Tässä tutkimuksessa on tuotu esille lähtökohtia tulevaisuuden ruokapalveluille. Yhteiskunnan ja työelämän muuttuminen tulee näkymään tavassa tehdä työtä. Teknologia tarjoaa jatkuvasti kehittyviä resursseja työn tehostamiseen ja laadun

parantamiseen. Ruokapalveluala tulee tarvitsemaan työelämässä moniosaavia, itseään ja työtä kehittäviä tekijöitä. Kehittäminen ja kehittyminen tarvitsee ammattitaidon lisäksi työntekijältä motivaatiota ja oikeaa asennetta työtä ja sen tekemistä kohtaan.

Kaikki kyselyyn valitut ja siinä mitatut alan tulevaisuuteen vaikuttavat lähtökohdat ovat siis merkittäviä. Kyselyllä haluttiin kuitenkin todeta mitkä osa-alueet ja lähtökohdat nousisivat muiden yläpuolelle. Erittäin merkittäviksi lähtökohdiksi nousivat ekologinen toiminta, moniosaaminen, raaka-aine- ja tuotetuntemus, tulosvastuu yksiköittäin sekä ruokapalvelualan kehittäminen alalla työskentelevien johdolla.

Kiristynvä kilpailu alalla vaatii erikoisosaamista ja jatkuvaa kilpailuttamista. Jatkuva säästäminen on saanut negatiivisen etumerkin. On kuitenkin huomioitava, että säästö ei välttämättä ole pois laadusta. Voidaan puhua palvelun kokonaislaadusta panostamalla tuottavuuden osa-alueisiin, jotka näkyvät suoraan ruuassa ja palvelussa. Näitä ovat kotimaiset raaka-aineet ja ammattitaitoinen henkilökunta. Säästäminen voidaan kohdistaa resursseihin hankkimalla monitoimilaitteita peruslaitteiden sijaan. Koulutetaan monitaitoista henkilökuntaa, maksetaan parempaa palkkaa ja pidetään työn ilo yllä. Pitkällä tähtäimellä tästä hyötyvät kaikki. Työ kehittyy, tuotteet kehittyvät ja asiakkaiden luotto laatuun nousee. Työhyvinvointi lisääntyy työn ilon kautta. Näin voidaan tavoitella parempaa tulosta, kun tiedetään ja tunnetaan asiakkaat ja voidaan luottaa omiin resursseihin. Jatkuvan kilpailuttamisen ja säästämisen myötä koko ruokapalveluala kärsii inflaation. Seurauksena voi olla ruokapalveluiden ulkoistaminen kansainvälisellä tasolla ja silloin voidaan alkaa miettiä entistä syvemmin muun muassa ruuan turvallisuutta ja alkuperää. Tällainen tilanne tulee vaikuttamaan myös suomalaisten työttömyysasteeseen.

Monitoimikoneet ammattikeittiöissä eivät yksin tuo onnea. Niitä täytyy osata ja haluta käyttää. Työnantajan velvoite on kouluttaa ja opastaa kaikki työntekijät energiatehokkaaseen ja teknologian kehityksen edellyttämään toimintaan. Monitoimilaitteiden tarkoitus on tehostaa ja nopeuttaa ruuan tuotantoa, ne ovat osa tuloksen tekemistä. Nykyisten monitoimilaitteiden teknisyyden on saattanut

aiheuttaa lievää pelkoa alalla kauan työskennelleiden keskuudessa. Uudet sukupolvet ovat syntyneet tekniseen ja digitaaliseen yhteiskuntaan. He kokevat tekniikan mielekkäänä ja innoittavana. Meidän tulee tarjota tuleville sukupolville näitä työnteon elementtejä, joilla he työmotivaation ja työssä jaksamisen säilyttävät.

Tutkimuksessa todettiin median tuoman julkisuuden olevan merkittävää ruokapalveluille. Media tuo ruokapalvelualaa hyvin suppeasti esiin. Missä näkyvät suurtalous ja joukkoruokailut? Ne kattavat kuitenkin suuren osan alan markkinoista Suomessa. Medialla on huikea vaikutus tämän päivän nuoriin. Suurtaloustyölle tulisi saada medianäkyvyyttä. Siten ammattitaitoisia nuoria hakeutuisi enemmän suurtalouden ja joukkoruokailun puolelle. Näillä näkymin ammattitaitoisten työntekijöiden pula kohtaa juuri suurtalousalaa.

Ruokapalvelualan koulutusta kehitetään koko ajan. Uudet opetussuunnitelmat astuivat voimaan 2010. Näissä suunnitelmissa tehostetaan yrittäjyyttä, työelämäjaksojen merkittävyyttä sekä moniosaamista. Opetussuunnitelmissa ensimmäisen vuoden aikana opiskelijat opiskelevat perusopinnoita, minkä jälkeen hakeutuvat itselleen parhaiten soveltuvalla palvelualalla. Ruokapalveluille tuotetaan sekä kokkeja että tarjoilijoita. Uusissa opetussuunnitelmissa ei enää jaotella suurtalouskokkeja ja ravintolakokkeja erikseen, vaan opiskelijat omien valintojen kautta saavuttavat ammattitaidon ruokapalvelualalle. Lisääntyneiden työelämäjaksojen myötä pyritään tehostamaan ammattioppilaitosten ja työelämän yhteistyötä, joka toivottavasti johtaa koulutuksen kehittämiseen työelämälähtöisempään suuntaan. Näin taataan se, että ammatillinen koulutus pystyy tulevaisuudessa tuottamaan juuri oikeanlaista osaamista työelämään.

Muuttuvat ruokakulttuurit tuovat haasteen ruokapalvelujen tuottajille. Niin kuin tutkimuksestakin nähdään raaka-aine ja tuotetuntemus tulevat olemaan erittäin merkittäviä, kun palveluja tuotetaan. Jatkuvasti lisääntyvät erikoisruokavaliot, dieetit, trendit ja kasvavassa määrin myös tarve terveysvaikutteisille elintarvikkeille on mittava. Palvelujen tuottajan on hallittava nykytilanne ja oltava muutosvalmiudessa asiakkaiden vaativissa odotuksissa. Ei voida rajata tarkasti

kansallisia ruokakulttuureja, vaan ruokakulttuurit tänä päivänä koostuvat monista eri kansainvälisistä vaikutteista. Tutkimustuloksissa huomiota herätti pikaruokatrendien alhainen merkittävyys. Eikö pikaruokaa pidetä tulevaisuudessa pääruokana vai onko pikaruuasta tulossa välipalakulttuuriin rinnastettavaa ruokailua? Toisaalta voidaan pohtia mitä ja millaista ruokaa pidetään pikaruokana. Mikäli pikaruualla tarkoitetaan nopeasti valmistuvaa ja käsin syötävää ruokaa, se varmasti nuorison kannattamana pysyy merkittävänä. Mittava määrä ravintoloita perustaa liikeideansa juuri hampurilaiskulttuuriin. Suosio perustuu palvelun nopeuteen ja siihen, että asiakas tietää tilatessaan, mitä on todella saamassa. Tulokset tässä tutkimuksessa kertovat nuorison kannattavan suomalaista ruokakulttuuria ja pikaruokakulttuuri jää hänille.

Tuloksissa esiin noussut alan kehittäminen alalla työskentelevien keskuudessa herättää mielenkiintoa. Voisi miettiä, miten kiireistä nykyinen työelämä on. Ehtivätkö ne henkilöt, jotka päivittäin minimityövoimalla pyörittävät ruokapalveluita vielä kehittää ruokapalvelualaa? Ei, tähän tarvitaan isompi joukko eri tahoilta tulevia alan ammattilaisia. Tarvitaan työelämän edustusta, tulevien ammattilaisten kouluttajia ja niiden henkilöiden yhteistyötä, jotka ovat alan tulevaisuutta tutkineet. On tiedostettava teknologian tulevaisuuden kuva, ekologisen toiminnan mahdollisuudet, terveellisen sekä turvallisen ruuan merkitys yhteiskunnallisesti ja on voitava omata ne resurssit, joilla oikeasti voidaan vaikuttaa. Jokainen ruokapalveluja tuottava yksikkö miettii alan kehittymistä ja tekee sen eteen töitä omissa työyhteisöissään. Tehdään pieniä asioita pienesti, mutta jos halutaan sen näkyvän koko ammattialalla, on näkyvyys haettava isosti, esimerkiksi median avulla. Silloin tarvitaan monenlaista osaamista ja siksi myös kehittäjätiimi vaatii myös muiden ammattialojen edustusta ja näkemystä.

Uusi työelämään astuva sukupolvi voisi olla se piristysruiske, jolla ruokapalveluala saadaan nousuun. Uuden opetussuunnitelman mukaisen koulutuksen saaneena he ovat monitaitoisia alan ammattilaisia. Heille tulee kuitenkin antaa tilaa ja osallistumisen mahdollisuus. He odottavat työltä mielenkiintoisia haasteita, hyvää työyhteisöä ja innovatiivista johtajuutta. Tämä

sukupolvi johtaa työkuulttuurin muuttumiseen ja pakottaa alaa uudistumaan. Ruokapalveluista on tehtävä ikuinen oppija. Tutkimuksen tulokset kertoivat uuden sukupolven olevat tulostavoitteellisempi kuin ikääntyvän sukupolven, joten tehokkuutta lisääviä elementtejä tarvitaan.

Supistuva työvoima tulee näkymään myös ruokapalveluiden tulevaisuudessa. Johtaako tämä siihen, että työsuhteet pitenevät ja työntekijät ovat sitoutuneempia työnantajaan kuin 2000-luvun alussa. Pätkätyö ja vuokratyövoiman käyttö saattavat tarjota ammattitaidottomien työntekijöiden määrän lisääntymisen alalla.

Tutkimustuloksista näkyi vastaajien nykyiset ammattinimikkeet. Alan arvostusta varsinkin nuorten keskuudessa voisi nostaa nimikkeiden päivittäminen. Esiin nousi muun muassa nimike ”emäntä”. Nimike ei mielestäni ole trendikäs. Nyky- nuoret, tulevaisuuden työntekijät haluavat olla näkyvillä ja kuuluvilla. Heille on tärkeää, miltä työvaatetus näyttää ja miltä ammattinimike kuulostaa. Alalle hakeutuu molempien sukupuolien edustajia, joten ammattinimikkeiden tulisi olla tämän näkökulman mukaisia.

Työelämässä osaamistarpeet syntyvät käytännön tilanteista. Työ- ja yritysorganisaatiossa tämä tarkoittaa, että on haettava vastaus siihen, mihin osaamista pitää tai halutaan suunnata ja miten oma strategia käännetään osaamistarpeiksi (Manninen, 8). Tulevaisuuden ammattilaisten koulutuksessa tulee korostaa tehokkuuden merkitystä tulokseen. Tulosta ei tehdä työntekijän hyvinvoinnin kustannuksella vaan tehokkaasti teknologiaa hyödyntäen ekologisuus huomioiden. Opetetaan vastuunottoa, ympäristön huomioimista, turvataan oma ja muiden tulevaisuus.

Päivi Koppasen tutkimuksessa (2002, 62) *Näkemyksiä ruokapalvelualasta Suomessa 2015*, hän saavutti seuraavanlaisia tuloksia. Ruokapalvelualaan tulevaisuudessa vaikuttavat seikat tärkeysjärjestyksessä:

- Ruuan turvallisuus
- Asiakslähtöisyys
- Laatu

- Kokonaistuloksen hallinta
- Ruuan terveellisyys
- Palvelun monipuolisuus
- Terveiden ylläpitäminen ja edistäminen ruuan avulla
- Ruokapalvelun toteuttajien kilpailuttaminen
- Tekniikan tuoma kehitys
- Kestävä kehitys / Ekologinen ajattelu

Seuraavassa lista tämän kyselyn perusteella saaduista tulevaisuuteen eniten vaikuttavista lähtökohdista. Lista on koottu osa-alueittain. Listat eivät ole suoraan verrannollisia, koska tutkimustavat poikkeavat selvästi toisistaan.

- Median kuva ammattialasta
- Ekologisuus toiminnassa
- Asiakkaiden erilaiset tarpeet ja odotukset
- Kansainvälistyvä ruokakulttuuri
- Raaka-aine- ja tuotetuntemus / Lähi- ja luomuruoka / Terveysvaikutteiset elintarvikkeet
- Moniosaaminen
- Tiimityö työyhteisössä
- Uuden sukupolven astuminen työelämään
- Supistuva työvoiman määrä
- Kiristynyt kilpailu alalla
- Innovatiivinen johtaminen

Päivi Koppasen tutkimus on siis jo 10 vuoden takaa. Ehkä juuri siksi listan elementit kohdistuvat tavalla tai toisella suoraan palveluun tai tuotteeseen. Jälkimmäisellä listalla näen elementtien enemmän kohdistuvan itse tuotteen ulkopuolisiin vaikutuksiin. Tämä puolestaan kertoo siitä, että hyvä ruoka ja palvelu eivät enää ole ruokapalvelujen yksittäiset vaateet. Asiakkaat arvostavat ja odottavat ruokapalveluilta myös tilojen viihtyisyyttä ja toiminnan erottuvuutta. Asiakkaat haluavat nähdä innostuneita ja aidosti työstään kiinnostuneita ruokapalvelun tuottajia.

Edelleen Päivi Koppasen tutkimuksessa (2002, 63) todettiin seuraavien lähtökohdienten olevan tulevaisuudessa ruokapalveluiden kolme heikointa lenkkiä:

- Vanhat toimitavat
- Ajankäytön tehottomuus
- Teknologian vajaakäyttö

Ovatko nämä juuri ne uuden sukupolven ruokapalvelualalle tuomat mahdollisuudet, jotka he kääntävät voimavaroiksi. He on uudistusmielisiä ja tekniikkaa hallitsevia. Kyselyn tulosten mukaan tämä uusi sukupolvi on kuitenkin tulostavoitteinen, joten ajan käytön täytyy olla tehokasta, jotta elämän tasapaino ja arvomaailmat kohtaavat.

Tämä tutkimus osoittaa, että ruokapalveluiden tulevaisuus ja sen kehittyminen on ammattialalla työskentelevien käsissä. Tämä edellyttää alalla työskenteleviltä raaka-aine- ja tuotetuntemusta, ammatillista moniosaamista sekä ekologisuuden huomioimista toiminnassa. Nämä kaikki lähtökohdat vaativat jatkuvaa tietojen ja taitojen päivittämistä sekä sisäisen yrittäjyyden heräämistä. Vastuu omasta ja muiden hyvinvoinnista lähtee yhteisistä tavoitteista. Tavoitteet eivät kulminoidu vain työelämään vaan sitä ohjaa yleinen hyvinvointi. Ammattialalla työskentelevien ammatillista teoriaosaamista tulee lisätä tuotetuntemuksen ja ympäristövastuun osalta. Moniosaaminen kehittyy työtä tekemällä ja olemalla avoin uusille haasteille.

Mikäli tämä sama kysely toistettaisiin vastaaville alan ammattilaisille, uskon tulosten olevan samansuuntaiset. Puhuttaessa tulevaisuuden tutkimuksesta tulokset ovat aina vain suuntaa antavia. Aika kertoo, ovatko tulokset olleet oikeita ja oliko tutkimus ennuste vai oletus. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista tehdä SWOT-analyysi ruokapalveluiden tulevaisuuden lähtökohdista. SWOT-analyysi (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) on nelikenttämenetelmä, jota käytetään yrityksen vahvuuksien, heikkouksien, mahdollisuuksien ja uhkien tunnistamiseen, arviointiin ja kehittämiseen. Lähtökohtaisesti SWOT-analyysillä voisi hakea vastauksia seuraaviin kysymyksiin.

Miten vahvuuksia voidaan kehittää edelleen?

Miten heikkouksia voidaan poistaa?

Miten mahdollisuuksia voidaan hyödyntää?

Miten uhkia voidaan torjua?

20 LÄHTEET

Aho, M. 2000. Pieni kirja ruuan laadusta. Laatu järjestelmät tekevät tuloaan julkisiin ruokapalveluihin. Maa- ja metsätalousministeriön julkaisu. Helsinki. PrintLink Oy.

Alasoini, T. 2010. Työelämän kulttuurivallankumous. Mainettaan parempi työ. Helsinki. EVA. Tulostettu 28.12.2011.

Alho, R. 2005. Ruokapalveluhenkilöstön ammatin hallinta. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Elintarviketurvallisuusvirasto. Hygieniaosaaminen. Lainsäädäntö ja ohjeet elintarvikehygieenisestä osaamisesta. Luettu 17.3.2012. <http://www.evira.fi>.

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Vantaa. Hansaprint Direct Oy.

Heikkilä, P-M. 2001. Ekokeittiön valinnat. Ruokapalvelut ympäristöä säästäen. Porvoo. 2002 WS Bookwell Oy.

Helakorpi, S. 2005. Työn taidot, -Ajattelua, tekoja ja yhteistyötä-. Hämeenlinna. Saarijärven Offset Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2002. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Holvas, J. & Vähämäki, J. 2005. Odotustila. Pamfletti uudesta työstä. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Teos.

Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinto. 2010. Opetushallitus. Määräys 3/011/2010. http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/opetussuunnitelmien_ja_tutkintojen_perusteet/amatilliset_perustutkinnot/matkailu_ravitsemis_ja_talousala. Luettu 1.11.2011.

<http://www.arktisetaromit.fi/nettilehti/artikkeli.php>. Luettu 28.3.2012

<http://www.kuule.fi/ruokatrendit> 2011. Luettu 12.1.2012.

http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/opetussuunnitelmien_ja_tutkintojen_perusteet/amatilliset_perustutkinnot. Luettu 14.2.2011.

Ilmarinen, J. 2000. Väestön ikärakenteen kehitys, työelämän tarpeet ja yhteiskuntapolitiikan haasteet. Teoksessa P. Sallila. Oppiminen ja ikääntyminen.

Koppanen, P. 2002. Näkemyksiä ruokapalvelualasta Suomessa vuonna 2015. Helsingin Yliopisto. Maa- ja kotitalousteknologian laitos. Pro Gradu-tutkielma.

Lahti, L. 2008. Monikulttuurinen johtaminen. Helsinki. WSOYpro.

Lampi, R., Laurila, A. & Pekkala, M-L. 2009. Ruokapalvelut työnä. 4. uudistettu painos. Helsinki. WSOY.

Lehtinen, M., Peltonen, H. & Tauren, P. 2011. Ruuanvalmistuksen käsikirja 4. uudistettu painos. Helsinki. Wsoy Pro Oy.

Luomutietopankki. 2010. Perustietoa. Luettu 1.12.2011. <http://www.luomutietopankki.fi>.

Manninen, L. & Verkka, K. 2004. Suunnittelu ja arviointi ympäristökasvatuksessa. Teoksessa: Cantell, H. (toim.). Ympäristökasvatuksen käsikirja. Jyväskylä. PS-kustannus.

Manninen, O. 2008. Työelämäosaamisen käsikirja. Tampere. Domus Print Oy.

Marttaliitto. 2010. Lähiruokaa kotisi alueelta. Luettu 1.12.2011. <http://www.martat.fi/lahiruoka>.

Mäkipelkola, J. & Viitala, R. 2005. Työntekijä vuokrattavana. Vuokratyövoiman käytön vaikutuksia työyhteisössä. Työpoliittinen tutkimus 283. Helsinki.

Mäkäräinen, H & Väisänen, K. 2006. Työvoiman vuokraus kuntien ruokapalveluissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Otala, L. 1999. Osaajana opintiellä. Opas elinikäisen oppimisen matkalla. Porvoo. WSOY.

Otala, L. 2005. Uusi palkkapolitiikka tukee osaamista. Opettaja 8 - 9, 99.vuosikerta 9.

Pursio, H. 2011. Allegro giocoso, allegro montò e risoluto. Teoksessa Vesterinen, P-L. & Suutarinen, M. Y-sukupolvi työ(elämä)ssä. Johtamistaidon opisto. Vantaa. 53-64. Hansaprint Oy.

Rajala, E. 2011. Lounasruuan laatu ammatillisessa oppilaitoksessa. Tampereen Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Soukko, S. 2001. Näyttöpilottiprojekti. Jyväskylän ammatillinen opettajakorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Suutarinen, M. 2011. Suomalaisten pörssiyhtiöiden johdon näkemyksiä nuorten johtamisesta ja henkilöstönsä sosiaalisen median käytöstä. Teoksessa Vesterinen, P-L. & Suutarinen, M. Y-sukupolvi työ(elämä)ssä. Johtamistaidon opisto, 17. Vantaa. Hansaprint Oy.

Valtioneuvosto 2004. Osaava ja avautuva Suomi maailmantalouden murroksessa Suomi maailmantaloudessa – selvityksen väliraportti. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 14/2004. Helsinki.

Vesterinen, P-L. & Suutarinen, M. 2011. Y-sukupolvi työ(elämä)ssä. Johtamistaidon opisto. Vantaa. Hansaprint Oy.

Viitasaari, A. 2006. Ravintola ruokien historiaa. 2006. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Väänänen, V. 2006. Ammattina kokki. Kokin työn ammattitaitovaatimukset. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. 2003. Services Marketing. McGraw-Hill Companies. New York.

21 LIITTEET


LIITE 1 Kyselylomake

1 (5)

▼ Kommentointi

Survette

Tervetuloa Ruokapalvelujen tulevaisuuden haasteita koskevaan kyselyyn!



Moi,

Elinikäisenä oppijana päivitän omaa osaamistani Tampereen ammattikorkeakoulussa. Opintojeni loppumetreillä teen oppinnäytetyötä Ruokapalvelujen tulevaisuuden haasteista.

Tämä kysely ja siihen tulleet vastaukset edesauttavat minua tavoitteissani. Toivonkin, että perehtyisit tähän muutamaksi minuutiksi ja antaisit minulle avaimet tutkinnon saavuttamiseen.

Kiitokset aktiivisuudestasi, olemme matkalla haastavaan ammatilliseen tulevaisuuteen!

Sari Soukko

Sivu 1/5 [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) →


Taustatiedot

Sukupuoli:

Ikä:


Työkokemuksesi ruokapalvelualalta:

(jatkuu)

 = Vastaaminen pakollista

Sivu 2/5 [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) →

Toimenkuva

Tämän hetkinen työtehtäväsi 

Ruokapalvelutyöntekijä
 Kokki
 Ruokapalveluesimies
 Ruokapalvelualan yrittäjä
 Ammattialan opettaja
 Opiskelija
 Joku muu, mikä?

TEKNOLOGIA JA KESTÄVÄ KEHITYS

Millainen merkitys seuraavilla teknologian ja kestävän kehityksen osa-alueilla on tulevaisuuden ruokapalveluissa?

Valitse asteikolta 0-5 mielestäsi parhaiten kuvaava vastausvaihtoehto.

0 = Ei merkitystä
 1 = Erittäin pieni merkitys
 2 = Pieni merkitys
 3 = Kohtalainen merkitys
 4 = Merkittävä merkitys
 5 = Erittäin merkittävä
 6 = En osaa sanoa

	0 = Ei merkitystä	1 = Erittäin pieni merkitys	2 = Pieni merkitys	3 = Kohtalainen merkitys	4 = Merkittävä merkitys	5 = Erittäin merkittävä	6 = En osaa sanoa
Teknologian nopea kehittyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yritysten verkostoituminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koneiden ja laitteiden vuokraus ostamisen sijaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Median luoma kuva ammattialasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Globaali toimintaympäristö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ekologisuus toiminnassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimintojen ulkoistaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ihmistyön väheneminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Monitoimilaitteiden lisääntyminen ammattikeittiöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(jatkuu)

3 (5)

ASIAKAS

Millainen merkitys seuraavilla asiakkaisiin liittyvillä osa-alueilla on tulevaisuuden ruokapalveluissa?

	0 = Ei merkitystä	1 = Erittäin pieni merkitys	2 = Pieni merkitys	3 = Kohtalainen merkitys	4 = Merkittävä merkitys	5 = Erittäin merkittävä	6 = En osaa sanoa
Asiakkaiden erilaiset maksuvalmiudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaskuntien kansainvälistyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaiden erilaiset tarpeet ja odotukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kansainvälistyvä ruokakulttuuri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aukioloaikojen pidentäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietotekniikka osana asiakaspalvelua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

RAAKA-AINEET

Millainen merkitys seuraavilla raaka-aineisiin liittyvillä osa-alueilla on tulevaisuuden ruokapalveluissa?

	0 = Ei merkitystä	1 = Erittäin pieni merkitys	2 = Pieni merkitys	3 = Kohtalainen merkitys	4 = Merkittävä merkitys	5 = Erittäin merkittävä	6 = En osaa sanoa
Raaka-aine- ja tuotetuntemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raaka-aineiden jatkuva jalostaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terveysvaikuttaiset elintarvikkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lähi- ja luomuruokakonseptit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pikaruoka trendit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suomalaisen ruokakulttuurin ylläpitäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jatka

(jatkuu)

OSAAMINEN

Millainen merkitys seuraavilla osaamiseen liittyvillä osa-alueilla on tulevaisuuden ruokapalveluissa?

Valitse asteikolta 0-5 mielestäsi parhaiten kuvaava vastausvaihtoehto.

- 0 = Ei merkitystä
 1 = Erittäin pieni merkitys
 2 = Pieni merkitys
 3 = Kohtalainen merkitys
 4 = Merkittävä merkitys
 5 = Erittäin merkittävä
 6 = En osaa sanoa

	0 = Ei merkitystä	1 = Erittäin pieni merkitys	2 = Pieni merkitys	3 = Kohtalainen merkitys	4 = Merkittävä merkitys	5 = Erittäin merkittävä	6 = En osaa sanoa
Käsityö ruuanvalmistuksen lähtökohtana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omavalvonnan kiristyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiimityö työyhteisössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Moniosaaminen ruokapalvelualalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erikoisosaaminen ruokapalvelualalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työelämälähtöisyyden lisääminen alan peruskoulutuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruokapalveluita kehittää ei alalla työskentelevät henkilöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruokapalvelualaa kehittää alalla työskentelevät henkilöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jatkuva kouluttautuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työkierto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

MUUTTUVA TYÖELÄMÄ

Millainen merkitys seuraavilla muuttuvaan työelämään liittyvillä osa-alueilla on tulevaisuuden ruokapalveluissa?

	0 = Ei merkitystä	1 = Erittäin pieni merkitys	2 = Pieni merkitys	3 = Kohtalainen merkitys	4 = Merkittävä merkitys	5 = Erittäin merkittävä	6 = En osaa sanoa
Uuden sukupolven astuminen työelämään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuokratyövoiman käyttö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kansainvälistyvät työyhteisöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijöiden suuri ikäjakauma työyhteisössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yli 30 vuotta alalla työskennelleet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ylikoulutettu henkilökunta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ei koulutettu henkilökunta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Supistuva työvoiman määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(jatkuu)

5 (5)

TULOKSELLINEN TOIMINTA

Millainen merkitys seuraavilla tulokselliseen toimintaan liittyvillä osa-alueilla on tulevaisuuden ruokapalveluissa?

	<i>0 = Ei merkitystä</i>	<i>1 = Erittäin pieni merkitys</i>	<i>2 = Pieni merkitys</i>	<i>3 = Kohtalainen merkitys</i>	<i>4 = Merkittävä merkitys</i>	<i>5 = Erittäin merkittävä</i>	<i>6 = En osaa sanoa</i>
Alan matalapalkkaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jatkuva kilpailuttaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiristvä kilpailu alalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jatkuva säästäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulosvastuu yksiköittäin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkkaus sidoksissa tulokseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TYÖHYVINVOINTI JA JOHTAMINEN

Millainen merkitys seuraavilla työhyvinvointiin ja johtamiseen liittyvillä osa-alueilla on tulevaisuuden ruokapalveluissa?

	<i>0 = Ei merkitystä</i>	<i>1 = Erittäin pieni merkitys</i>	<i>2 = Pieni merkitys</i>	<i>3 = Kohtalainen merkitys</i>	<i>4 = Merkittävä merkitys</i>	<i>5 = Erittäin merkittävä</i>	<i>6 = En osaa sanoa</i>
Työssä selviytymisen varhainen tukeminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innovatiivinen / uudistava johtaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastuuttava johtaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joustavuus työajoissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työkierro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vapaat kommentit kyselystä

Tähän voit kirjoittaa omia mielipiteitäsi ruokapalvelujen tulevaisuuden haasteista, antaa palautetta kyselystä jne.

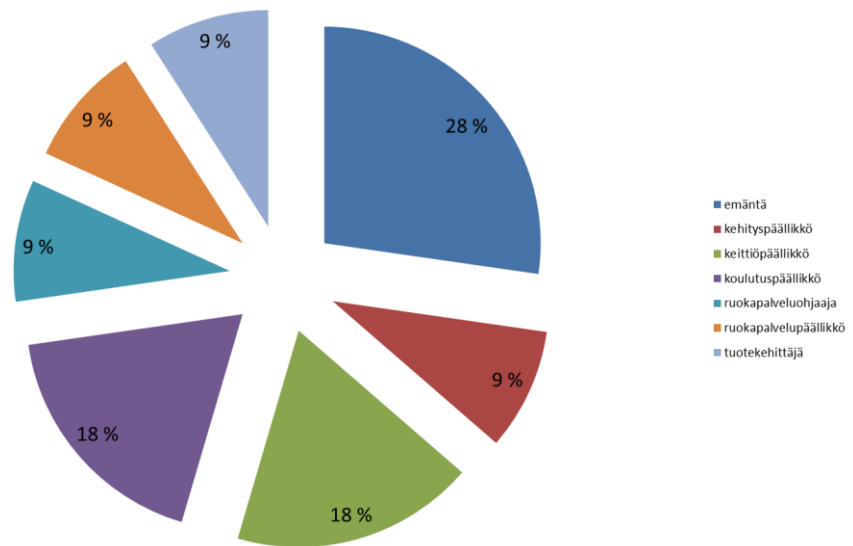
Lopetus

- Haaste on saada nuoret kiinnostumaan myös suurkeittiöstä, koska uusi kokin koulutus painottuu enemmän ravintolasektorille.
- Haastetta piisaa ja media nostaa aika ajoin esille ikävässä valossa kunnallisia ruokapalveluja. Rahaa on vähemmän käytössä, mutta vaatimukset kovenevat. Onko asiakas aina oikeassa??
- Matalapalkkaisuus on suuri ongelma alalla sekä henkilökunnan epävarmuus työpaikoistaan. Ihmiset vaihtavat alaa herkästi.
- Jos olisi mahdollista, niin alan opettajat voisivat jalkautua meidän työpaikkoihimme aina joksikin aikaa, niin oppilaat saisivat jo koulussa informaatiota tästä työstä tänä päivänä.
- hyvät kysymykset.. :)
- Työssä selviytymisen varhainen tukeminen!
- Kyllä yhteiskunnassa pitää olla jotain pielessä jos työssä ei selviydy. Ajatelkaa ainaisen maksimaalisen tuloksen sijaan joskus muitakin arvoja.
- Tulevaisuuden haasteita riittää, asiakaspalvelun tietynlainen henkilökohtaistamisen tarve ja työntekijöiden määrän väheneminen työpaikoilta antaa haasteita johtotehtävissä oleville. Teknologian lisääntyminen ruokapalveluun ja jatkuva säästämisen tarve kuluissa vaikuttaa työntekijöiden jaksamiseen ja alalla viihtymiseen, vaihtuvuus työntekijöissä on suurta. Asiakkaat vaativat palvelua eli rahoilleen vastiketta ja antavat myös kriittistä palautetta. Toisaalta taas arvostetaan erikoisosaamista ja ollaan valmiita maksamaan, odotan mielenkiinnolla mitä tulee seuraavaksi karppauksen jälkeen, nouseeko molekyyli-ruoanvalmistus vai joku muu esille.
- Ammattikoulutus riittäisi 2 vuotisena jos 3.vuosi olisi ns .työssäoppimista työpaikalla palkkaa vastaan kuten oppisopimuksessa mutta palkka saisi olla max 60 % tessistä. Lisäksi työharjoitteluissa olisi kiinnitettävä enemmän huomiota työllistävään vaikutukseen, eli onko harjoittelijalla mahdollisuus työllistyä kyseiseen yritykseen missä suorittaa ilmaisen työharjoittelun. Opettajat suosivat työharjoitteluun ohjatessa liikaa ketjuja ja suuria yksiköitä. tulevaisuudessa kuitenkin pienet ja keskisuuret yritykset työllistävät eniten. Lisäksi koulutuksessa olisi pidettävä enemmän yhteyttä yrittäjiin ja siihen mitä "työmarkkinat" tarvitsevat. Opetusohjelmien pitäisi enemmän seurata aikaa. (jatkuu)

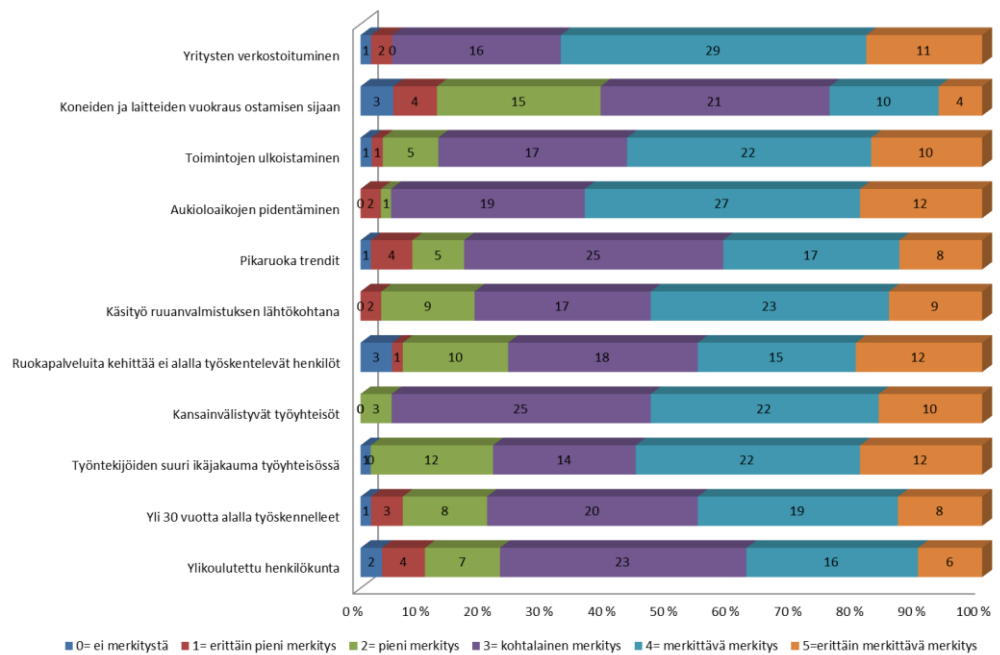
2 (2)

- Erilaisten trendien ja dieettien mukana pysyminen jos haluaa olla nuorekas ja vetovoimainen. Vakautta ja turvallisuuden tunnetta tarjoavat suomalaiset lähiruokaan tukeutuvat maineikkaimmat ravintolat pysyvät trendeistä huolimatta --> henrik's, näsinneula, masuuni jne. Haasteita tuovat erilaiset rajoittavat lainsäädännöt ja toisaalta trendit myös vievät mahdollisuuksia...
- Ruokapalvelut ovat monien haasteiden edessä, mutta erityisruokavalioiden lisääntyminen varsinkin kuntapuolella tuo todelliset haasteet. Asiakkaat ovat vaativia ja tiedostavat paljon asioita. Nykypäivän asiakkaat kyseenalaistavat tuotteita ja henkilökunnan ammattitaitoa. Tämä tuo haasteensa siihen, kuinka selvittää arjen työstä olemalla ammattilaisia.
- oli jotenkin vaikea ymmärtää kysymyksiä.
- Kaikkia näitä lisäaineita mitä nykyään on lähes kaikessa, pitäisi pystyä tulevaisuudessa vähentämään. Pitäisi suosia enemmän lähiruokaa ja luomua, se on terveellisempi, maukkaampi ja ekologisempi vaihtoehto. Se ainakin on päällimmäisenä mielessä. Lisäksi kaikkea ei pitäisi koneistaa, käsityö vähenee ja lopulta kukaan ei osaa tehdä mitään koneita. Paloriski kasvaa ja työturvallisuus huononee koneiden myötä.
- Haasteena ruokapalvelualalla voi olla työntekijöiden sitouttaminen, pysymään samassa työpaikassa kauemmin kuin kuukauden.
- Tämänhetken kovinpina haasteina koen kiireen, ja vähäisen työvoiman. Myös jatkuva säästölinja syö motivaatiota. Suurkeitto alalla vähäinen median arvostus vaikuttaa kielteisesti.
- Ruokapalvelut ovat varmasti tulevaisuudessa suurten muutosten edessä, haasteita on monenlaisia. Miten saada motivoituneita osajia pysymään alalla, miten saada työhön mielekkyyttä, kun teollisuus tarjoa "avaa pussi" vaihtoehtoja melko halvalla. Alan palkkauskaan ei suuremmin houkuta jäämään alalle. Tarvitaan hyvää johtamista, joka näkee alan mahdollisuudet, ei käytä hajota ja ahallitse menttialiteettia alan toimipaikoissa. Hyvän johtamisen, uusien toimintamallien ja innovatiivisen alan kuvauksen avulla voimme hyvin pärjätä kilpailussa, mutta vaatii jokaiselta taholtavpanostusta, innostusta ja kehittämisajatuksia toteutukseen asti.
- Tärkeää on pitää järki kädessä eikä suin päin rynnätä ulkoistamisiin ja liialliseen vuokratyövoiman käyttämiseen oman työvoiman asemasta. Laadukas työ ja tuote vaatii oman henkilökunnan, nyt näyttää että vuokratyötä tarjoavilla firmoilla menee liian hyvin.

LIITE 3 Kaavioita



Joku muu, mikä? Ammattinimikkeet (n=11)



Erittäin suuri merkitys, 11 pienintä lähtökohtaa (n=65)