



# **LOUNASLISTAN KEHITTÄMINEN HUOLTOASEMAN RAVINTOLAAN**

Kaija Parkkonen

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2012  
Palvelujen tuottamisen ja  
johtamisen koulutusohjelma  
Tampereen Ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Tampere University of Applied Sciences

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

PARKKONEN, KAIJA:  
Lounaslistan kehittäminen huoltoaseman ravintolaan

Opinnäytetyö 120 sivua, josta liitteitä 36 sivua  
Toukokuu 2012

---

Opinnäytetyö oli kehittämistyö, jonka tarkoitus oli selvittää Teiskontien Neste Ravintola Motorestin lounasasiakkaiden toiveita, odotuksia ja tarpeita lounasruokailulle. Kehittämisen taustalla oli lounaslistasuunnittelijan tarve saada tietoa asiakkaiden mielipiteistä. Teiskontiellä ei ole vastaavaa tutkimusta aiemmin tehty. Opinnäytetyön tavoite oli saada Motorest Teiskontielle toimiva ja kiertävä viiden viikon lounaslista.

Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus ja empiirinen kehittämistyö. Teoreettisessa osassa opinnäytetyö esitteli kohdeketjua ja sen toimintaa. Opinnäytetyö esitteli suosituksia, ruokailuun liittyviä valintoja ja työpaikkaruokailun eri alueita. Empiirisessä osassa analysoitiin ravintolan lounasasiakkaille tehtyä lähtökyselyä. Tutkimuksella lounasasiakkaille haluttiin selvittää, kuinka lounaslista toimii sekä miten ja mihin suuntaan sitä tulisi asiakkaan näkökulmasta kehittää. Opinnäytetyössä käytettiin kehittämismenetelmänä asiakaskyselyä. Tukena taustalla toimivat keskustelut henkilökunnan kanssa, havainnointi ja seuranta. Näillä toiminnoilla kerättiin tietoa lounasruokailun kehittämiseksi.

Toimivalla ruokalistalla voidaan markkinoida ravintolaa. Ravintolan toimintaa arvioidaan palvelun ja laadun perusteella. Hyvä ruokalista puhuu omasta puolestaan asiakkaalle ravintolan laadusta. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda uusi ja toimivampi lounaslista, jossa kehittämistyö näkyy. Lounasasiakkaille suunnatun kyselyn merkittävin havainto oli, että ravintolan lounaslista oli hyvä, mutta uudistusta ja kehittämistä kaipaava. Asiakaskyselyn vastauksia analysoitiin ja tulokset näkyvät uusissa lounaslistoissa. Kehittämistuloksena syntyi uusi ja toiveita huomioon ottanut viiden viikon kiertävä lounaslista. Uudistetun lounaslistan kolmelle viikolle on suunniteltu ruokaohjeet (liite 6). Kehittämisen tulos tulee näkymään lounasruokailijoiden tyytyväisyytenä ja mahdollisena lounasruokailijamäärän kasvuna tulevaisuudessa. Kyselyn tulos on apuna markkinoinnissa ja työväliseen keittiön henkilökunnalle. Empiirinen osuus tehtiin keittiövastaavan hankkeesta ja yhteistyössä yrityksen henkilökunnan kanssa.

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
The Degree programme in Service Management  
School of Food Studies and Facility Management

**PARKKONEN, KAIJA:**  
Developing Lunch Menu at a Gas Station's Restaurant

Bachelor's thesis 120 pages, appendices 36 pages.  
May 2012

---

The purpose of this thesis was to research the wishes, expectations and needs concerning lunch at Ravintola Motorest in Teiskontie Neste gas station. This study was conducted because the person who creates the lunch menus needed more information about the customers' preferences. Such a study has not been carried out at Teiskontie before.

The thesis was a qualitative study and an empirical development research. The restaurant chain and its functions were described in the theoretical section. The thesis represented recommendations, lunch choices and different aspects of eating lunch in a cafeteria. In the empirical section of the thesis the customers were given a survey. The goal was to find out how well the menu works and how it should be improved to meet customers' expectations. The methods used in the thesis were conversations with the staff, customer surveys, observation and monitoring. The data were collected and processed using these methods.

A good menu can be used in the marketing of a restaurant. A good menu conveys about the quality of a restaurant. The goal of the thesis was to create a new and more functional lunch menu based on the research findings. The most significant finding in the survey was that the menu was working, but it was in the need of improvement. The survey answers were analyzed and the results can be seen in the new menus. The result was a new rotating five-week menu that takes the customers' wishes into consideration. This will probably lead to greater customer satisfaction and an increase in customer volume. The survey can facilitate the work of the kitchen staff and it can also be used in marketing. The empirical study was conducted in co-operation with the manager and the kitchen staff.

---

Keywords: development, cafeteria lunch, lunch menu

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	6
2 KESKO JA NESTE OIL .....	7
2.1 K-market ketju.....	7
2.2 K-market liikenneasema.....	8
2.3 Neste Oil Teiskontie Tampere.....	9
3 MOTOREST RAVINTOLAT .....	11
3.1 Yleistä.....	11
3.2 Ravintolan liikeidea ja asiakaslupaukset .....	12
3.3 Kohderyhmät .....	12
3.4 Teiskontien Motorest.....	13
4 HYVÄ ASIAKASPALVELU JA RUOKAPALVELUJEN MARKKINOINTI.....	15
4.1 Miksi asiakaspalvelulla on merkitystä?.....	15
4.2 Hyvä asiakaspalvelu .....	16
4.3 Yrityksen markkinointi.....	18
4.4 Ruokapalvelujen markkinointi .....	20
5 TYÖPAIKKARUOKAILU .....	21
5.1 Työaikaisen ruokailun perinteet .....	21
5.2 Ruokailun tavoitteet työaikana.....	22
5.3 Työpaikkaruokailun haasteet.....	24
6 RAVITSEMUSSUOSITUKSET .....	27
6.1 Suomalaiset ravitsemussuosituksset .....	27
6.2 Ruokavalintasuositukset .....	28
6.3 Työikäisen ravitsemuksen perusta.....	31
7 RUOKAKÄYTTÄYTTYMINEN .....	34
7.1 Ruokailijan asenne .....	34
7.2 Ruokakäyttäytymiseen vaikuttavat tekijät.....	36
7.3 Kuka tai mikä ohjailee ruokailutottumusten muutosta? .....	38
8 RUOKATUOTEVALIKOIMAN HALLINTA .....	40
8.1 Onnistuneen ruoanvalmistuksen edellytykset .....	40
8.2 Raaka-ainevalikoiman kilpailutus .....	40
8.3 Tuotekehitys .....	41
9 RUOKALISTASUUNNITTELU .....	43
9.1 Ruokalistasuunnittelun teoria ja järjestys.....	43
9.2 Taloudellisuus ja hinta.....	47

9.3 Menekki ja hävikki .....	49
10 RUOKAOHJEEN VAKIOINTI .....	51
10.1 Miksi vakioidaan? .....	51
10.2 Vakioinnin hyödyt .....	52
10.3 Ruokaohjeen vakiointi ja suurentaminen .....	53
11 KEHITTÄMISTYÖ .....	56
11.1 Empiirinen tutkimus .....	56
11.2 Kvalitatiivinen tutkimus .....	58
11.3 Kehittämistyö .....	59
12 KEHITTÄMISTYÖNÄ TEISKONTIEN NESTEEN LOUNASLISTA.....	62
12.1 Kehittämistyön lähtökohdat .....	62
12.2 Lounasruokailu Motorest ravintolassa .....	64
12.3 Asiakaskysely ja tulosten analysointi .....	66
12.4 Lounaslistan kehittäminen ja uudistus .....	69
12.5 Kehittämisprosessin johtopäätökset .....	72
13 POHDINTA .....	75
LÄHTEET .....	79
LIITTEET .....	85
Liite 1. Suomalaisen työpaikkaruokailun kehitystä ohjaavia tapahtumia .....	85
Liite 2. Kyselykaavake Teiskontien Motorest 2011 .....	86
Liite 3: Ruokalistapohjat ennen kyselyä.....	87
Liite 4: Uudistetut ruokalistat kyselyn jälkeen.....	89
Liite 5. Asiakaspalautteiden seurantalomake .....	91
Liite 6. Uudistetut ruokaohjeet .....	92

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni oli kehittämistyö, joka tehtiin Ravintola Motorest Teiskontielle. Opinnäytetyöni tavoitteena oli saada aikaan toimiva, hyvä ja kiertäväksi sopiva viiden viikon ruokalista Motorest ravintolalle. Ruokalistan kehittäminen ravintolan omiin tarpeisiin on tärkeää. Listaa tulee voida muokata tarjousten ja kauden vaihtelujen mukaan sopivaksi. Palvelun, eli ruokalistan laadulla yritetään erottua kilpailijoista.

Keskeisin asia opinnäytetyössäni oli lounaslistojen kehittäminen. En ole analysoinut työssäni tarkasti ruoan hintarakennetta, raaka-ainehintoja enkä lounaiden ravintosisältöjä. Opinnäytetyössäni selvitin ruokaohjeiden vakiointia, vakioinnin hyötyjä keittiölle ja ruokalistasuunnittelun teoriaa. Aloitin ruokalistojen kehittämisen lounasasiakkaille tehdyllä kyselyllä (liite 2). Lähtökyselyn tarkoituksena oli saada tietoa siitä, mitä parannuksia lounaslistaan tarvittaisiin asiakkaiden näkökulmasta. Toimin yrityksessä keittiövastaavana.

Kehitystyö oli tarpeellinen yritykselle, keittiön toiminnasta vastaavalle ja asiakkaalle. Yrityksessä ei ole ennen tehty vastaavaa tutkimusta. Asiakaskyselyn merkitys yrityksen palvelun laadun ja toimintatapojen kehittämisessä oli suuri. Tutkimuksen tarkoitus oli olla kartoittava ja selvittävä. Opinnäytetyöni strategioiksi sopivat kehittämistyö ja kvalitatiivinen tutkimus.

Ravintola Motorest Teiskontiellä on kokeiltu erilaisia lounaslistoja, joihin ei kuitenkaan ollut asiakkaiden mielipiteitä huomioitu. Asiakas on välttämätön yrityksen toiminnalle. Asiakaskuntaa voidaan mahdollisesti laajentaa antamalla asiakkaalle positiivinen kuva lounaasta. Tähän tähdättiin ruokailijoille suunnatulla aloituskyselyllä kohdeyrityksessä.

Teoriaosuudessa kerron yrityksestä, ruokakäyttäytymisestä ja työpaikkaruokailuun liittyvistä asioista. Teorian ja tutkimuksen perusteella suunnittelin lounaslistan (liite 4). Suunnittelin ruokaohjeet lounaslistan kolmelle viikolle (liite 6). Opinnäytetyöni lopussa analysoin kehitystyön onnistumista kokonaisuutena. Tarkastelin asiakaskyselyn tuloksia, analysoin kehittämisprosessia sekä kehittämistyön tavoitteiden täyttymistä ruokalistasuunnittelijan näkökulmasta.

## 2 KESKO JA NESTE OIL

### 2.1 K-market ketju

Keskon perustivat neljä alueellista tukkukauppaa 14.10.1940. Kaupparekisteriin Kesko merkittiin 3.1.1941 ja tuosta alkoi toiminta. Yritys toimii ruoka-, käyttötavara-, rauta-, auto-, ja konekaupassa. Kesko hankkii ja toimittaa K-kauppiaille tavaraa. Toimintaa on laajennettu kauppaketjujen johtamiseen ja kehittämiseen, vähittäiskauppaan sekä kaupapaikkatoimintaan. Keskon liikevaihto vuonna 2010 oli 8.8 miljardia euroa ja koko K-ryhmän myynti 11 miljardia euroa. Koko K-ryhmässä on noin 45 000 työntekijää. Asiakkaita K-kaupoissa käy päivittäin yli miljoona. (Keskon vuosi 2010, 2-3.)

Keskon vuosikatsauskirjan mukaan yrityksen arvot ovat ylittää asiakkaan odotukset, olla alan paras, luoda hyvä työyhteisö ja kantaa yhteiskunnallinen vastuu. Firman strategiaan tavoitteisiin on kirjattu kannattavan kasvun esimerkkeinä myynnin kehitys ja osakasarvon kehittäminen. Vastuulliset toimintatapatavoitteet ovat kestävä kehitys, vastuullisuus ja tehokkaat työ- ja tuottavuusohjelmat sekä automatisointi. (Keskon vuosi 2010, 4.)

Ruokakeskon tytäryhtiö Kespro on hotelli-, ravintola- ja catering-toimialan johtava tukkukauppa Suomessa. Kespro tuottaa asiakkailleen toimitus- ja noutopalveluja. Kespro auttaa asiakkaitaan menestymään toiminnassaan luomalla mahdollisuudet HoReCa -alan (hotelli, ravintola, catering) parhaisiin hankintaratkaisuihin. Menu on Kespron oma monipuolinen ja korkealaatuinen tuotesarja. (Keskon vuosi 2010, 22.)

K-market-ketjun muodostavat K-marketit ja K-market-liikenneasemat. Ketjun toimintaa johtaa ketjujohtaja. Ketjuyksikkö vastaa ketjun suunnittelusta, päätöksenteosta ja johtamisesta. Yksikkö huolehtii ketjukonseptien ylläpidosta ja konseptin kilpailukyvyyn kehittämisestä sekä ketjun toiminnan ohjauksesta ja valvonnasta. (Ketjukäsikirja 2007.)

Ketjukäsikirjan (2007) mukaan K-kaupalla ja Keskolla on yhteiset arvot, jotka kertovat mikä on tärkeää K-ryhmässä. K-ruokakauppojen yhteinen asiakaslupaus on: ”Meiltä saat parhaat ruokaideat”. K-ruokakaupan myyjän tehtävänä on tarjota asiakkaalle ratkai-

su, sopivia vaihtoehtoja sekä uusia ideoita hänen jokapäiväiseen kysymykseensä ”Mitä tänään syötäisiin?” Tavoite on, että asiakas saa parhaat ruokaideat ja -ratkaisut joka päivä K-kaupoista. Yritys tarjoaa tueksi hyvät apuvälineet. Apuvälineitä ovat Plussa-tuote-edut, Pirkka-tuotteet, Pirkka-lehti ja RuokaPirkka-lehti sekä reseptipankki [www.mitatanaansyotaisiin.fi](http://www.mitatanaansyotaisiin.fi)-sivuilla. (Ketjukäsikirja 2007.)

## 2.2 K-market liikenneasema

K-market kauppiaan roolina on kuulua ketjuun (kuvio 1), mutta juridinen, taloudellinen ja johtamisen vastuu on kauppiaalla. Kauppias johtaa liikepaikan toimintaa lakien, asetusten, ketjusopimusten sekä ketjukäsikirjan määrittelemissä puitteissa ja täydentää tätä peruskonseptia haluamallaan tavalla, huomioiden paikallisten asiakkaiden toiveet ja tarpeet parhailla mahdollisilla tuotteilla ja palveluilla. (Ketjukäsikirja 2007.)



Kuvio 1. Neste Oil K-market – tunnus (Paalanen 2011.)

K-market - liikenneaseman tavoite on olla paras lähipalvelukeskus. Asema sijaitsee taajamissa tai vilkkaasti liikennöityjen pääteiden varsilla. K-market-liikenneasemilla on tarjota eri konsepteja asiakkaalle. Tarjonta sisältää polttoaineet, hyvän ruoan ja ruoka-kaupan valikoimat. K-market-liikenneaseman asiakaslupaus on: ”Kauppias hoitaa homman”. (Ketjukäsikirja 2007.)

K-marketin tavoiteasiakas on usein koulutettu ja parempituloinen, ikää hänellä on 25–44 vuotta. Tyypillisin asiakas pitää ruoanlaitosta, haluaa kokeilla uutta ja keräilee ruokaohjeita. Hän tekee kotona ostoslistan valmiiksi, mutta käyttää myös valmisruokia. Hän liikkuu yleensä autolla ja syö mielellään ravintoloissa. Tällöin kauppiaan pitää lähestyä tätä kohderyhmää nopeasti valmistuvalla ruoalla. Viikonloppua varten tarjontaa



laajennetaan ehkä hiukan erikoisempiin nautintokokonaisuuksiin liittyvillä raaka-aineilla sekä mielenkiintoa herättäviä uutuuksia esitellen. (Ketjukäsikirja 2007.)

### **2.3 Neste Oil Teiskontie Tampere**

Kotimaan Neste Oil-asema haku löysi 815 asemaa. Neste Oil verkosto koostuu kolmesta erilaisesta asemakonseptista: Neste Oil-asemista, Neste Oil Express-asemista ja Neste Oil Truck-asemista. Neste Oil Express asemat on tarkoitettu hintatietoisille asiakkaille ja ne ovat miehittämättömiä asemia. Neste Oil Truck asemat on tarkoitettu raskasta liikennettä palveleviksi. Asemista Neste Oil Truck ja D-asemaverkosto ovat Suomen tiheimmät ja nämä asemat ovat pääteiden varsilla ja hyvien kulkuyhteyksien päässä helpottaen ammatikseen ajavia. (Neste Oil 2011.)

Opinnäytetyö tehdään Teiskontiellä (kuva 1) sijaitsevalle huoltoasemalle Tampereella. Asemalta löytyy tankkausautomaatteja, auton pikapesu, kaasupullojen myynti, K-market myymälä, Motorest-ravintola ja Veikkauspiste. Ravintolassa on 100 asiakaspaikkaa. Ravintolan myyntivalikoimaan kuuluvat kahvi, kylmät juomat, fastfood sekä Kotipizzan tuotteet. Ravintola tarjoaa lounasta ja Motorestin a la carte listan ruokia. (Neste Oil 2011.) Opinnäytetyön kohteena olevalle asemalle löytyy vahvoja ja monentyyppisiä kilpailijakohteita. Toinen haaste on kaupungin läheisyys ja kaupungilta löytyvät valikoimat. (Kukko 2011.)

Teiskontien Nesteellä on töissä tällä hetkellä kolme työntekijää, tuntisopimuksilla on kolme ihmistä, kaksi opiskelijaa tekee työtunteja tarvittaessa ja lähinnä viikonloppuisin. Yksi henkilö on töissä oppisopimuksella. Kauppias tekee itse työvuoroja mahdollisuuksien mukaan. (Kukko 2011.)

Liikepaikan historiaa selvitettiin haastatteleamalla pitkäaikaista työntekijää. Liikenneasematyöntekijä Mervi Saksanen on ollut Teiskontiellä töissä 22 vuotta. Huoltoasema oli hänen aloittaessaan Kesoilin nimellä toimiva. Kauppa oli pinta-alaltaan pieni ja valikoima oli suppea. Ravintola toimi Motorest-nimellä. Paikka oli kauppiaspohjalla toimiva yritys. (Saksanen 2011.)



Kuva 1. Neste Oil Teiskontie (Neste Oil 2011)

Pian Kesoil nimet poistuivat ja tilalle tuli Neste. Ravintolan Motorest nimi on pysynyt samana koko ajan. Nesteen aikana paikka oli auki 24h vuorokaudessa ja kaupankäynti oli vilkasta. Mervi kertoi, että esimerkiksi Jyväskylän rallin aikaan yksi ihminen saattoi täyttää sämpylöitä koko työvuoronsa ajan. Hän totesi, että ABC- ketjut eivät tuolloin vielä olleet olemassa. (Saksanen 2011.)

Vuonna 2001 Aatos Erkko ja Foodstop ostivat isoimmat ja merkittävimmät Motorestin pisteet Nesteeltä. Jälleen oli ison remontin aika. Koko paikka uudistettiin. Keittiöstä tuli avokeittiö. Kassatoiminta yhdistettiin yhteen pisteeseen. Aukioloajat muuttuivat, koska oli epäilyksiä menekin laskemisesta. Paikka oli auki enää kello 6–24. Kauppiaslähtöisyys kuitenkin pysyi. Muutoksia tapahtui pian tuon jälkeen. A. Erkko myi toimintansa ja Pikoil osti toimipaikat. Neste ja Kesko toimivat yhdessä Pikoil - nimen alla. Toiminta alkoi palkkapomo- nimikkeellä, eli esimies teki työtä palkollisena Pikoilille. Palkkapomoja ehti olla useampia. Tämä vaihe oli lyhytaikainen ja jälleen haettiin uutta kauppiasta. Nykyinen kauppias Tiina E. Kukko on aloittanut Teiskontiellä vuonna 2009. (Saksanen 2011.)

### 3 MOTOREST RAVINTOLAT

#### 3.1 Yleistä

Motorest Ravintolat kuuluvat K-ruokakauppa -nimikkeeseen alle (kuvio 2). Motorest on ravintolakonseptin markkinointinimi. Markkinoinnissa käytetään Motorestin lisäksi ”Parhaan ruoan taukopaikat”-nimitystä, kirjoitetaan Motorest-ketjukäsikirjassa (2008).



Kuvio 2. Motorest-logo (Paalanen, 2011.)

Liikenneasemia ja matka-asemia erottava tekijä on sijainti. Liikenneasemat sijaitsevat kaupungin ja kuntien keskustoissa tai niiden läheisyydessä, kun taas matka-asemat löytyvät valtateiden varsilta. Matka-asemat ovat kokoluokaltaan yleensä suurempia, samoin ravintolat asiakaspaikoiltaan. Motorest-ravintoloilla on muutamia yhteisiä elementtejä. Ravintoloilla on samanlainen astiasto, yhtenäinen työvaatetus kaupan puolella ja keittiössä sekä nimeulat. Yhtenäistävät miljöö-elementit liikepaikoissa ovat hinnastot, menut, opasteet ja tuotteiden hintalaput. (Ketjukäsikirja 2009; Motorest-toiminnallinen ohje 2010.)

Keskon projektipäällikkö Maija Sipponen tuntee Motorestin menneisyyden. Ensimmäiset Motorest -ravintolat avattiin Tampereella kotimaiseen Kesoil-öljy-yhtiöön vuonna 1985. Liikepaikkoja oli Suomessa 85. 1990-luvulla Motorest-ravintoloihin kuuluvista paikoista (40) muodostettiin Cafe Kesoil-ketju. Vuonna 1998 tapahtui jälleen muutos. Tuolloin Motorest layout-pohja (eli ulkoasu) uudistettiin kokonaan ja ilme päivitettiin liikepaikkatoteemien myötä. Muutosta ennen oli syntynyt Neste ketju, johon Motorest-ravintolat kuuluivat jo silloin. Niistä käytetään nykyään nimitystä Neste Oil. Tämän hetken layout ja ilme päivitys on vuodelta 2005. (Sipponen 2011.) Suomesta löytyy tällä hetkellä 23 Motorest – ravintolaa. (Paalanen 2011.)

### 3.2 Ravintolan liikeidea ja asiakaslupaukset

Ravintolan liikeideana on tuottaa asiakkaalle onnistunut tauko, hyvän ruoan ja miellyttävän palvelun parissa. ”Monipuolisen maukas - lupaus”, sanotaan Ketjukäsikirjassa (2008, 3). Tällöin se tarkoittaa parhaita ja mahdollisimman monipuolisia ratkaisuja asiakkaan näkökulmasta. Liikeidean ydin on herkullinen kotiruokalounas. Pikaruokakonsepti on olennainen osa liikeideaa. Toisissa paikoissa on Carrols-pikaruokaketju, osasta liikenneasemia löytyy Kotipizza ja osa toimii ilman pikaruokakonseptia. (Kukko 2011.)

Monipuolisen maukas - lupaus velvoittaa ravintolaa. Tätä toimintaa tukevat ja mahdollistavat eri ratkaisut. Ruoan valmistukseen käytetään ensiluokkaisia, tuoreita ja laadukkaita raaka-aineita turvallisesti ja oikeilla tavoilla sekä menetelmillä. Neste Oil K-markettien yhteydessä toimivien Motorest-konsepti ravintoloiden menestystekijöinä ovat siisteys, palvelu ja laatu. Palvelun tulee olla ystävällistä, sujuvaa, nopeaa, ammattitaitoista ja vaivatonta. (Motorest-toiminnallinen ohje 2010.)

Helsingissä (17.3.2011) keittiövastaavien koulutuksessa otettiin esille uusi, vahva lupaus: ”Haluamme olla luotettavin ja halutuin palveluasema”. Laadulliset asiat nostettiin esiin. Yritys tarjoaa tuoreinta kahvia, maukkainta kotiruokaa ja tekee sen ystävällisellä ja lämpimällä palvelulla. Kohde on paras täydennysostopaikka ja sieltä saa laadukkaat Pirkka-tuotteet sekä laadukkaimman polttonesteen. (Paalanen 2011.)

### 3.3 Kohderyhmät

Jokaiselle toimipisteelle asiakkaat ovat tärkeitä ja työn elinehto. Jotta voit kehittää ja suunnitella toimintaa, on kohderyhmiä pakko valita. Markkinointi voidaan tällöin kohdistaa heihin ja kiinnittää erityistä huomiota palvelutilanteissa juuri tähän ryhmään. (Ketjukäsikirja 2008.)

Liikenneaseman tärkeitä asiakkaita ovat tiellä ja alueella liikkuvat ihmiset. Ihmiset, jotka tarvitsevat hyvän ja monipuolisen taukopaikan. Ketjukäsikirja määrittelee yhdeksi tärkeimmistä asiakasryhmistä perheet. Tällöin ravintoloiden kiireisimmät ja vilkkaimmat ajat sijoittuvat lomiin, viikonloppuihin ja pidempiin vapaisiin, esimerkiksi juhlapä-

hiin. Perheet kokevat tärkeäksi, että asiointi tapahtuu nopeasti ja tuotteistus sekä valikoima kohdistuvat juuri heihin. (Ketjukäsikirja 2008.)

Yksi tärkeä ja suuri asiakasryhmä ovat ammattiautoilijat. Tähän ryhmään kuuluvat taksit, myyntiedustajat, poliisit, ambulanssikuskit sekä muut työkseen autoa ajavat ja kuljetuksia hoitavat ihmiset. He kaipaavat nopeaa ja vaivatonta mahdollisuutta pysähdykseen ja ruokailuun. He haluavat, että ruoka on hyvää, terveellistä, nopeasti saatavilla ja mahdollisimman edullista. (Ketjukäsikirja 2008.)

### **3.4 Teiskontien Motorest**

Teiskontien Motorest ravintola on auki joka päivä. Ruoan myynti alkaa aamulla kello 06 ja päättyy talvisaikaan kello 19, kesällä kello 20. Kotipizzan tuotteet ovat tarjolla aamupäivästä iltaan kello 23 asti. Ravintola tarjoaa aamupalan kello 06-09. Lounasbuffet on tarjolla maanantaista perjantaihin kello 10.30–14, lauantaisin kello 11–15. A la carte listan ruoat ovat tarjolla aamusta keittiön sulkemiseen asti. Tuon jälkeen on käytössä lista, joka tarjoaa muutaman vaihtoehdon illalla käyville asiakkaille. Teiskontien iltalistalta löytyvät esimerkiksi makkaraperunat, kanakori ja ranskalaiset perunat dipillä.

Ravintolan tuotevalikoimaan kuuluvat kahvi, tee, kaakao, kylmät juomat, makeat leivonnaiset ja suolaiset kahvileivät, kuten sämpylät, pasteijat, patongit, toastit ja paninit. Tarjolla on salaatti- ja lounasbuffet, päivän tarjousannokset, kuukaudet tarjoukset, a la carte -lista, Kotipizzan tuotteet sekä muut sesongin mukaiset tuotteet, esimerkiksi laaja jäätelövalikoima kesäisin.

Teiskontien ravintolassa käy laajasti eri kohderyhmien asiakkaita. Tärkeä ryhmä on ammattiautoilijoiden ryhmä. Muita Teiskontiellä käyviä asiakkaita ovat lähellä työskentelevät ihmiset ja busseilla liikkuvat ryhmät, kuten ulkomaalaiset matkailijat ja urheiluseurat. Lähiympäristön asukkaat käyvät vakinaisesti paikassa. Lähellä on paljon asutusta, joten moni poikkeaa ostoksilla halutessaan tuotteita nopeasti ja läheltä. Nesteen paikoissa käy k-plussakortti ja Motorestin ruokapassi, johon saa leiman ruokaillessaan. Passilla saa kymmenennen ruoan puoleen hintaan.

Motorestin markkinoinnin hoitaa Kesko, joka vastaa valtakunnallisesta mainonnan jake-  
lusta. K-kauppias itse päättää miten, missä ja milloin mainostaa yritystään. Teiskontien  
K-kaupan ja Motorestin mainontaa on ollut nähtävissä Pirkanmaan Sanomissa ja kuul-  
tavissa Iskelmäradion taajuuksilla.



Kuva 2. Aki Wahlman (Pirkka 2012)

Motorest Ravintolan keulakuvana ja markkinointihahmona vaikuttaa keittiöpuolen mo-  
nitoimimies Aki Wahlman (kuva 2 yläpuolella). Akin ”Mitä tänään syötäisiin”-  
ohjelman ruoka on tulossa Motorest ravintoloiden lounaslistalle viikoittain. Tällä mark-  
kinointitoimenpiteellä ravintolat saavat näkyvyyttä ja tutut kasvot markkinoinnin keula-  
kuvaksi. ( Paalanen 2011.)

## 4 HYVÄ ASIAKASPALVELU JA RUOKAPALVELUJEN MARKKINOINTI

### 4.1 Miksi asiakaspalvelulla on merkitystä?

Ilman asiakkaita ei tarvita palveluita. Kun palveluita eli ruokaa tarjotaan, tarvitaan asiakkaita ja asiakaspalvelua. Kassan takana työskentelevä asiakaspalvelija luo asiakkaalle käsityksen palvelun tasosta heti ensikosketuksesta. Se on joko hyvää tai huonoa vaikutusta. Asiakas tulee ravintolaan henkilökohtaisine tarpeineen ja se miten niihin vastataan, vaikuttaa kaikkeen. Asiakkaalla saattaa olla korkeat odotukset. Tapa, jolla asiakaspalvelija ne odotukset kohtaa ja hoitaa, voi johtaa pitkäaikaiseen asiakassuhteeseen. Työntekijällä on vastuu itsestään, mutta myös yrityksen maineesta. Vaatimukset nousevat koko ajan yhä korkeammalle. Palvelun tason tulee yrityksessä olla nousujohteinen, reagoiva ja muuntautumiskykyinen joka ikinen hetki. Itse tuote saattaa olla jopa sivuseikka, joten myyntitilanne, sen hoitaminen ja jälkikäsittely voivat olla isommassa ja ratkaisevassa asemassa. Tyytymättömät asiakkaat saattavat saada enemmän huonoa mainosta aikaan kuin uskoisikaan. (Newby 2000, 3-11.) Palvelun on lähdettävä sydäimestä. Palvelun, jota tarjotaan, on oltava luontevaa, luonnollista ja aitoa. Tavoitteena on asiakkaasta välittävä palvelu. (Hämäläinen 1999, 134.)

Asiakas haluaa hyvää palvelua. Hän haluaa, että hänet huomataan ja että palvelun tarjoaja on huomaavainen, inhimillinen, lähestyttävä, vastaanottavainen sekä sitä, että viestitys tapahtuu selkeästi. Asiakas saa tarvittavaa tietoa nopeasti ja selkeästi. Esitteet ovat puhtaita ja informatiivisia. Viestinnässä on otettava huomioon päämäärä, siinä oleva sisältö, ulkoasu ja tapa sekä tyyli, jolla tiedotat. Tarvittaessa asiakas saa lisätietoa kassalta tai keittiössä työskentelevältä. Tällöin tulevat tilannetaju ja reagointi esiin. Asiakaspalvelija voi olla askeleen edellä epäröivää asiakasta. Omalla toiminnalla voi muuttaa ostotilannetta haluttuun suuntaan. Asiakaspalvelija voi toiminnallaan luoda asiakkaalle turvallisen tilanteen päätöksenteon hetkellä. (Newby 2000, 60–79; Hämäläinen 1999, 51–82.)

Ravintoloitsija Hans Välimäki toteaa kirjassa *Menestyksen reseptit* (2007), että menestyjä ei jää tuleen makaamaan tai manaamaan huonoa tuuriaan. On oltava ennakkoluoton ja kehityttävä koko ajan. Välimäki toteaa, että hänen perusajatuksensa on voittaa

asiakas joka ilta puolelleen. ”Tämän illan tyytyväinen asiakas on voitettava jälleen huomenna, ylihuomenna ja viikon päästä. Kun panee persoonansa peliin, on sielukin pelissä”, sanoo Hans Välimäki. ”Eli se on intohimoa, intohimoa työhön ja intohimoa onnistumiseen”. Välimäki (s.1970) on Suomen gastronomian historian menestynein keittiömestari ja ravintoloitsija. Hän on ainoana Suomessa saanut kaksi arvostettua Michelin-tähteä. (Välimäki 2007.)

Asiakkaan käydessä ravintolassa vaikuttavia asioita on monia. Vaikuttavia asioita ovat sijainti, sisustus, siisteys, tunnelma ja ilmapiiri. Ruoan ostopäätökseen vaikuttavat ulkoiset tekijät sekä tietysti itse ruoka, hinta ja annoskoko. Ilmapiiriin voivat vaikuttaa toki monet muutkin asiat, mutta suurimpana asiana on henkilökunta ja sen luoma tunnelma työpaikkaan. (Hämäläinen 1999, 51–82, 91.)

#### **4.2 Hyvä asiakaspalvelu**

Hyvä asiakaspalvelu merkitsee yritykselle paljon. Erinomainen asiakaspalvelu huomataan. Palvelulla luodaan hyvää vaikutelmaa, ammattitaitoisen henkilökunnan esiinmarsiä ja taloudellisen menestyksen takeita yrittäjälle. Yritykseen astuessaan asiakas kiinnittää huomiota ulkoisiin asioihin ja heti sen jälkeen siihen, kuinka hänet otetaan vastaan. (Newby 2000, 13–14.) Se, että joku palvelee toista paremmin, ei riipu lahjakkuudesta tai älystä, vaan motivaation tasosta. Tällainen asiakaspalvelija on halukas menestymään ja kehittymään asiakaspalvelijana. Motivaation työhön ja asiakaspalveluun voi tappaa muut kanssaihmiset, organisaatio tai henkilö itse. Siksi on tärkeää luoda työpaikoille positiivinen, kannustava ja motivoiva ympäristö. Tämä näkyy asiakkaalle hyvänä asiakaspalveluna. (Hämäläinen 1999, 91.)

Hyvä asiakaspalvelija omaa ammattitaitoa ja kokemusta sekä riittävän määrän tietoa. Työntekijä osaa toimia tilanteen vaatimalla tavalla, hän tietää yrityksen tavan toimia ja on perehtynyt tarjolla oleviin tuotteisiin esimerkiksi a la carte -listan ruokiin. Newby (2000) kirjoittaa, että kuunteleminen, valitusten käsittely, asiallinen toiminta vaikeassakin tilanteessa, selkeys, viestintätavat ja kyky tehdä asiat kerralla oikein ovat hyvään asiakaspalveluun kuuluvien taitojen hallintaa. Hyvä asiakaspalvelu heijastaa koko yrityksen kulttuuria. Ja Newby jatkaa, että hyvä asiakaspalvelu ei ole sama kuin hymy-



kampanja. Hyvä asiakaspalvelu tarkoittaa, että se mitä asiakas saa, on laadukasta. Ja että, se miten asiakas saa sen, on myös laadukasta. Kaikki on pienestä kiinni. (Newby 2000, 22–25.) ”Luonnollinen palvelu on ihmisyyttä, ymmärtämistä ja todellista välittämistä asiakkaasta. Luonnollinen palvelu johtaa asiakkaan odotusten ylittymiseen ja edustamasi yrityksen ja itsesi hyvinvointiin”, Jukka Hämäläinen kirjoittaa kirjassaan *Luonnollinen palvelu* (1999, 15) hyvin osuvasti ja kiteyttäen palveluasian.

Asiakaspalvelulla on normit ja näitä normeja mitataan yritystasolla. Nesteellä on ollut kassalla hymynaama- laite, johon asiakkaat palvelun aikana tai päätyttyä voivat painaa oman mielipiteensä mukaisen naaman valikosta. Se on suoraa palautetta. (Kukko 2011.) Asiakas ei välttämättä saa tarpeitaan tyydytettyä toivomallaan tavalla, jolloin palaute tai valitus on aiheellista. Työntekijä voi toki auttaa asiakasta ja yrittää löytää muun tyydyttävän vaihtoehdon tilanteeseen. Monesti tuo tuottaakin tulosta. Valituksista ja negatiivisesta palautteesta kannattaa ottaa opiksi. Miten voidaan toimia toisella tavalla tai voidaanko muuttaa joku asia asiakkaalle mielekkäämpään suuntaan? Kuuntelun taito, empaattisuus ja nopea reagointi ovat tällöin valtteja. Tilanne voi päättyä hyvään kompromissiin molempien kannalta ja yritys on kenties saanut elinikäisen asiakkaan itselleen. Samalla työntekijä mainostaa yritystä ja asiakas kertoo kokemuksistaan puskaradion tavoin eteenpäin. (Newby 2000, 38–59.)

Mitä on hyvä palvelu, jota asiakas käydessään haluaa? ”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvästä tai muuna positiivisena tunteena”, toteaa Rissanen (2006, 18) kirjassaan. Ruokailemaan menevä ihminen haluaa elämyksen. Jotta asiakkaita ja asiakassuhteita saadaan, pitää asiakkaita etsiä. Heille tarjotaan palvelu ja tämän jälkeen luodaan mahdollinen asiakkuussuhde. Suhteessa tarvitaan luottamusta, yhteistyötä ja tahtoa palveluntuottajalta. Asiakkuuden säilyttäminen ja syventäminen vaatii työtä ja ponnistelua. (Rissanen 2006, 47–48.)

Palvelun tavoitteena on tyytyväisyys puolin ja toisin. Tavoite on hyvä, toimiva ja jatkuva asiakassuhde. ”Palvelu on aina kertakäyttöistä, mutta kaatopaikat eivät täyty”, kirjoittaa Rissanen (2006, 61) kirjassaan. Ravintolan palvelu on henkilökohtaista myyntityötä. Ihmisen aitous, empaattisuus, huolenpito, ammatillisuus, joustavuus, kunnioitus

ja rohkeus kohdata vaikeatkin tilanteet ovat hyvän palvelun kehittämisen ominaisuuksia asiakaspalvelijalla. Tuo edellyttää jatkuvaa kouluttautumista ja työhön sitoutumista. Asiakaspalvelua on haluttava tehdä. Rakkaus palveluun näkyy ihmisestä. (Rissanen 2006, 97.)

Palvelun laatu muodostuu asiakkaan silmissä monesta asiasta. Niitä ovat asiakaspalvelijan pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus sekä uskottavuus. Laadun muodostumiseen vaikuttaa asiakaspalvelun saavutettavuus, turvallisuus ja kohteliaisuus (pukeutuminen, käytös, persoonallisuus). Asiakaspalvelussa on oltava palvelualtis, viestintä pitää toimia molempiin suuntiin ja asiakkaan tarpeet on osattava tunnistaa ja ymmärtää (ammattitaito). Vaikuttava tekijä on palveluympäristö, jossa huomiointi kiinnittyy viihtyvyyteen, ilmapiiriin, visuaalisuuteen, siisteyteen, tuoksuihin ja ekologisuuteen. (Rissanen 2006, 215–216.)

Yrityksmaailmassa laatupalkintoja jaetaan eri kriteereillä. Palkintojen ja niiden saamisen tarkoituksena on kannustaa jatkuvaa kehittämiseen ja järjestelmälliseen kehitystyöhön organisaation sisällä. Laatupalkintojen kriteerit ovat pohjana yritykselle, kun se mittaa oman organisaation laatua, sen suuntaa ja pohtii parannuskeinoja niin yritys kuin myös yksittäisellä tasolla. (Kivimäki-Kuitunen ja Hedman 1997, 90.) Jatkovaa parantamista on silti tapahduttava mahdollisesta laatupalkinnosta huolimatta. Asiat kannattaa hoitaa kerralla kuntoon ja oikein. Virheet maksavat enemmän. Tällöin ennaltaehkäisy merkitys kasvaa, tarkoittaen jatkuvaa kouluttautumista. Yrityksen johto voi vaikuttaa laatuun monella tasolla. Yrityksellä on mahdollisuus luoda puitteet onnistumiselle. Yritys voi tarjota lisäkoulutusta ja seurata mittarein laatua. (Kivimäki-Kuitunen & Hedman 1997, 89.)

### **4.3 Yrityksen markkinointi**

Yrityksen tavoite on saada asiakkaita. Mutta miksi he valitsevat juuri tuon yrityksen? On löydettävä oma asiakaskunta, tunnistettava heidän tarpeensa ja osattava tyydyttää asiakkaan tarpeet. Jokaisen työntekijän kaikki teot vaikuttavat yrityksen menestymiseen. Työntekijä toimii olemuksellaan ja käytöksellään yrityksen markkinoijana. (Bergström & Leppänen 1999, 3.)

Pienelle yritykselle on lähes mahdoton kilpailla hinnoilla tai laajalla valikoimalla. Tällöin suureen merkitykseen nousee tuotteen ja palvelun ylivoimaisuus tai tässä tapauksessa ruoan maku ja että ruoka miellyttää. Kysynnän vaihteluihin tuovat muutoksia trendit, muotivaihtelut, kausivaihtelut ja muut epäsäännölliset vaihtelut, esimerkkeinä ilmiöt ja tapahtumat. (Bergström & Leppänen 1999, 12, 49–56.)

Alihankkijat, toimittajat ja koko verkosto vaikuttavat osaltaan markkinointiin. Tällä voidaan saada lisää näkyvyyttä yrityksen mainonnalle. Esimerkkinä on lähituottajien käyttäminen ja maininta viestinnässä. Hinnat, saatavuus ja valikoima saattaa vaikuttaa ratkaisevasti suunnitteluun ja toteutukseen. Markkinointimahdollisuuksia parantaa tiukka lainsäädäntö. Keittiössä vaikuttavat esimerkiksi elintarvikelaki, omavalvonta, kuluttajansuojalaki ja tuoteturvallisuuslaki. Näillä voidaan taata laatu, tasapuolisuus ja luotettavuus. Nämä ovat valtteja markkinoinnissa. (Bergström & Leppänen 1999, 64–65.)

”Laatu tarkoittaa kaikkia niitä ominaisuuksia, joita asiakkaat arvostavat tuotteessa”, kirjoittavat Bergström ja Leppänen (1999, 154) kirjassaan. Keittiössä laatu koostuu monista asioista, mutta ratkaisevaa on silti ruoan tuoksu, maku ja ulkonäkö. Ruoasta pidetään tai ei pidetä. Ulkoiset tekijät vaikuttavat kokonaisuuteen. Asiakas luo kaikesta mielikuvan itselleen. Asiakaspalautteilla on iso merkitys ruokalistojen suunnittelussa. (Bergström & Leppänen 1999, 156.) Laadun tarkkaa määrittystä silti tuskin löytyy. Laatu on sopimuksenvarainen ja sosiaalisesti rakentunut käsite. Suhteellisen vakiintuneita tapoja, päälinjoja ja suuntaviivoja on kuitenkin tavoissa ymmärtää laatu. (Kekäle & Lehtikoinen 2000, 35.)

Markkinointiviestinnässä käytetään eri muotoja. Mainontaa, henkilökohtaista myyntityötä, myynninedistämistä (SP eli sales promotion) ja tiedotus- ja suhdetoimintaa (PR eli public relations). Tärkeimpiä ovat henkilökohtainen myyntityö ja mainonta. (Bergström & Leppänen 1999, 211.) ”Myyntityö on prosessi, jossa myyjä varmistaa, aktivoi ja tyydyttää ostajan tarpeet niin, että molemmat osapuolet saavat jatkuvaa etua ja ovat tyytyväisiä” (Pederson, Wright ja Weitz 1988). Myyntitapahtumaan kuuluu eri vaiheita. Tapahtumaan kuuluvat avaus, tarvekartoitus, tuote-esittely, vastaväitteiden ja hinnan käsittely, kaupan päätös sekä jälkitoimet. (Bergström & Leppänen 1999, 288.)

#### 4.4 Ruokapalvelujen markkinointi

Ruokapalvelujen markkinointi on tulossuuntautunutta. Tavoitteet ovat ruoan, palvelun ja yrityksen tekeminen tunnetuksi. Tavoitteena on herättää ja luoda positiivisia mielikuvia toiminnasta. Yritetään luoda ja pitää kanta-asiakkaita sekä kanta-asiakassuhteita. Tavoite on pitää myynti tehokkaana, jolloin parannetaan kannattavuutta. (Manninen 1998, 5.) Ruokalista on tärkeä väline ravintoloiden markkinoinnissa. Tämän takia ruokalistan kehittäminen ravintolan omiin tarpeisiin on tärkeää. (Tuominen 2009, 2, 5.)

Ruokapalvelun laatu näkyy suoraan asiakkaalle. Havainnoinnin voi tehdä aistinvaraisesti ruoan koostumuksesta, hinnasta, ruoan turvallisuudesta ja palvelusta. Ruokapalvelujen kokonaisuuden laatu koostuu kolmesta osasta. Ne ovat suunnittelu-, valmistus-, ja asiakaspalvelulaatu. Nuo voidaan jakaa vielä pienempiin osiin. Iso osuus markkinoinnin laadusta paranee, jos voidaan vahvistaa ja parantaa eri osa-alueiden laatua. Oli osa-alue sitten mikä tahansa. (Manninen 1998, 15.)

Markkinoinnin osa-alueet voidaan ruokapalveluiden osalta jakaa tarkemmin. Ruokalistan monipuolisuudella, vaihtelevuudella ja ruoan sekä palvelujen laadulla on tärkein osuus. Teemat ja kampanjat ovat lisäetu asiakkaalle. Asiakaspalvelun merkitys tuli esiin edellisillä sivuilla, mutta siihen vaikuttaa näkyvästi myös henkilökunnan imago (työvaatteet, asenne, olemus). Myyntitoiminnot, laskutuksen helppous sekä yleisen palautteen kerääminen pitää huomioida. Kyselyillä saa arvokasta tietoa. Mutta palaute pitää myös analysoida ja hyödyntää sekä muuttaa toimintatapoja. (Manninen 1998, 7.)

Tämän kaiken rinnalla vaikuttaa se, miten yritys kannattaa. Kun tulosta tulee, se alkaa myös näkyä asiakkaalle eri tavoin. Sen huomaa mahdollisena mainonnan lisäyksenä tai valikoiman laajenemisena. Asia, jota ei sovi unohtaa markkinoinnissa, on henkilökunta. Henkilökunta on tärkeä yrityksen väline jokaisella osa-alueella. Yrityksen etuihin voi laskea sen, jos henkilöstöä koulutetaan jatkuvasti. Se lisää henkilöstön vireyttä, ammatitaitoa ja osaamista. Yrityksen puolesta on huolehdittava henkilökunnan virkistystoiminnasta. Sen ei tarvitse olla kallista eikä hankalasti toteutettavaa, mutta sen huomiominen lisää itsearvoa henkilöstön keskuudessa. Pienillä asioilla saa yhteishenkeä koHoamaan. (Manninen 1998, 7.)

## 5 TYÖPAIKKARUOKAILU

### 5.1 Työaikaisen ruokailun perinteet

Työpaikkaruokailun perinteet ovat kaukana historiassa. Perinteet sijoittuvat 1890-luvulle, jolloin tehtaissa kokeiltiin työpaikkaruokailun mahdollisuutta. Tällöin työntekijät kuitenkin söivät mieluummin kotona tai ottivat eväät mukaansa. Ruokalat alkoivat yleistyä vuoden 1917 tienoilla. Teollistumisen myötä työnteko siirtyi tehdashalleihin. Samalla siirryttiin rahapalkkaan, jolloin työnantajan velvollisuus ei ollut enää järjestää työntekijöille ruokailua. (Hasunen, Helminen, Lusa, Prättälä, Tainio, Vaaranen 1995, 10.)

Terveys- ja sosiaalipolitiikka on ollut osana mukana kehittämässä julkista ruokapalvelua. Ruokailu on fysiologisen ravinnon tarpeen tyydyttämistä, mutta siihen vaikuttavat myös taloudelliset, sosiaaliset, kulttuuriset ja psyykkiset tekijät. Yhteinen piirre koko maan ruokakulttuurissa on kuitenkin ollut työaikaisen lounaan syömisen yleisyys. (Hasunen ym. 1995, 10, 7; Ruokatieto 2011a.)

Suomen Suurruhtinaanmaassa annettiin vuonna 1868 asetus, joka velvoitti työnantajan huolehtimaan työntekijöidensä ravinnonsaannista. Vuonna 1879 annettu asetus elinkeinovapaassa Suomessa sisälsi saman velvoitteen. Laki kahdeksantuntisesta työpäivästä astui voimaan ja se sisälsi määräyksen työntekijöille annettavasta ruokailumahdollisuudesta. Työturvallisuuslaki vuodelta 1930 sisälsi tarkempia, vaikkakaan ei ehdottomia määräyksiä ruokailua koskien. Siinä toivottiin ruokailuhuonemahdollisuutta tai tilaisuutta saada edes lämmittää ruokaansa. (Hasunen ym., 1995, 10.)

Historialliset juuret löytyvät laitosruokailusta eli vankiloiden, sairaaloiden, armeijan ja muiden suljettujen laitosten keittiöistä. (Hasunen ym. 1995, 7.) Työpaikkaruokailu alkoi kehittyä varsinaisesti Suomessa ILO:n eli Kansainvälisen työjärjestön otettua kantaa työpaikkaruokailukysymykseen. Työterveyslaitos otti työpaikkaruokailun asiakseen ja teki vuonna 1971 selvityksen työpaikkaruokailusta ja laati työpaikoilla tarjottavista aterioista koostumus- ja ravintosisältövihkosen. Liitteenä on (liite 1) suomalaisen työpaikkaruokailun kehitystä ohjaavia tapahtumia aikajärjestyksessä. Työpaikkaruokailun ta-

voitteena mainittiin jo silloin, että jokaisella työssä käyvällä tulisi olla mahdollisuus nauttia ravitseva ja kohtuuhintainen ateria työvuoron aikana. Samoin aterian ravintosisältö ilmaistiin jo tuolloin eli työpaikka- aterian tulisi kattaa kolmannes päivittäisestä energiantarpeesta. Energiasisällön arviona työpaikkaruokailussa voidaan pitää 650–1000 kilokaloria, kun koko päivän tarve vaihtelee sukupuolesta ja työn raskaudesta riippuen 2000–3000 kilokalorin välillä. (Hasunen ym. 1994, 73–74.)

Työpaikkaruokailun leviämiseksi on ollut haasteita, mutta myös historiallisia syitä. Maassamme on ollut paikkakuntia, joiden palvelun kehittyneisyys on ollut este säädösten mukaisen ruokailun järjestämiselle. Samoin alkoholipolitiikka on ollut tiukkaa ja vaikuttanut ravintolatoiminnan kehittymiseen. Tällaisilla paikkakunnilla omat eväät olivat ainoa vaihtoehto, koska kotiruoka ei vaimon työssä ollessa ollut myöskään mahdollinen. Eräs vaikuttava tekijä oli köyhyys. Tuloista olisi mennyt liian iso osa ruokaan, jolloin toimeentulo olisi vaarantunut. (Hasunen ym. 1995, 7.)

Suomalainen elämäntapa on muuttunut. Naiset käyvät töissä, perheet ovat sosiaalisempia, lapset harrastavat vapaa-ajallaan ja se sitoo vanhempia. Työpaikkaruokailu on edistynyt ja kehittynyt vuosien saatossa. Lämpimien aterioiden määrä saattaa nykyään jäädä yhteen. Ruokailu tapahtuu usein kodin ulkopuolella. Vanhat käytännöt ja yhteisöllisyys korvataan epäsäännöllisyydellä ja nopeudella, kuten pikaruokalla. Onneksi on ihmisiä, jotka yhä vaalivat perinteitä edes juhlapäivinä. Se on tärkeää perintöä lapsille. Tärkeintä on löytää itselle sopiva, hyvä ja säännöllinen rytmi ja noudattaa sitä. Päivän energiansaanti koostuu päivän aikana nautituista aterioista. Siksi myös työpaikkaruokailuun ja sen laatuun on hyvä kiinnittää huomiota. (Puumalainen 2001, 175.)

## **5.2 Ruokailun tavoitteet työaikana**

Työpaikkaruokailun tavoitteista on annettu kirjalliset suositukset. Ensimmäiset suositukset annettiin vuonna 1971 ja vuonna 1986 niitä tarkistettiin lääkintöhallituksen Hyvää ruokaa työpaikalla -kirjassa. Vuonna 1995 työterveyslaitos julkaisi Yksin vai yhdessä -työpaikkaruokailu murrosvaiheessa kirjan. (Ruokatieto 2011b) Suositukset on laadittu työpaikkaruokailun suunnitteluun ja arviointiin. Suosituksissa tarkistetaan aterian koostaminen ja ravintosisällöt. Tavoitteena työpaikkaruokailulle on luoda työnteki-

jälle mahdollisuus ravitsevaan ateriaan työpäivän aikana, edistää ja ylläpitää henkistä vireyttä, terveyttä ja työtehoa sekä saada heidät omaksumaan säännölliset ja terveelliset ruokatottumukset. (Puumalainen 2001, 190–191.)

Työpaikkaruokailussa tavoitteena on luoda työssä käyvälle ateriakokonaisuus, joka kattaa energiankulutuksen ja tyydyttää ruokailun tarpeet ja tavoitteet. Päivittäisellä lounasruoalla on merkitystä työntekijän työkyvylle. Sopiva ruoka parantaa vireyttä, keskittymiskykyä ja tarkkaavaisuutta sekä saattaa vaikuttaa työtapaturmien esiintyvyyden minimointiin ja työnteon laatuun positiivisesti. Ruokailulle asetetaan ravitsemuksellisia ja kansanterveydellisiä tavoitteita. (Puumalainen 2001, 191.) Kuviossa 3 on malli työpaikka-aterian hyvästä kokonaisuudesta.



Kuvio 3. Työpaikka-ateria (Kara 2005)

”Lounasaterioiden kokonaisuudet on hyvä suunnitella niin, että ruokailija pystyy vaivattomasti kokoamaan ateriansa lautasmallia noudattaen. Jos pääruokavaihtoehto on suola- ja rasvasuosituksen mukainen, koko ateriasta saadut rasvat, suola ja kuidut asettuvat kuin itsestään oikeisiin lukemiin”, kirjoittaa Työterveyslaitos kirjassaan Sydämellisesti hyvää (2000, 11).

Suomessa tarjotaan vuosittain joukkoruokailupalveluilla 810 miljoonaa ateriaa. Henkilöstöravintoloiden osuudeksi tästä jää 10 prosenttia. (Ruokatieto 2011b.) ”Niin julkiset kuin yksityiset ruokapalvelut vaikuttavat hyvinvointiimme, sillä joka kolmas suomalai-

nen käyttää päivittäin erilaisia ruokapalveluja” (Taskinen 2007). Joka toinen suomalainen käyttää hotelli- ravintola tai catering -palveluita päivittäin (HoReCa 2007). Tarve työaikana syömiselle on tärkeintä erityisesti kokopäiväistä ja -tuntista työtä tekeväille henkilölle. Tämä on syy, joka lienee tärkein ja keskeisin syy järjestää työpaikkaruokailua tulevaisuudessakin. (Hasunen ym., 1995, 43.)

### 5.3 Työpaikkaruokailun haasteet

Ruoan tarjontaan ja valintaan ohjaavat monet alueelliset, paikalliset ja henkilökohtaiset asiat. Valtio päättää elintarvikkeiden hintatasosta ja hintapolitiikasta sekä verojen muutoksista. Vaikutusta on tarjonnalla, markkinoinnilla, alueellisella repertuaarilla, erilaisilla sopimuksilla sekä vuodenaikojen vaihteluilla. Tehokkuus työssä ja ajankäytön minimointi tekotasolla vaikuttavat siihen, miten ja millaista ruokaa kukin paikka pystyy valmistamaan. (Peltosaari, Raukola & Partanen 2002, 202–203.) Joukkoruokailun kustannusmuutokset ovat olleet otsikoissa useasti. Kun rahaa on niukalti, joudutaan valikoimaan supistamaan ja käyttämään edullisia raaka-aineita. Tämä näkyy suoraan ruokalistoilla.

Työpaikkaruokailu murrosvaiheessa- kirjassa (1995) pohditaan työpaikkaruokailun tarpeellisuutta. Kirjoittajat pohtivat asiaa neljältä kantilta: ruokailijan, työnantajan, elintarvikkeiden tuottajien ja toimittajien sekä itse ruokailupalvelujen tuottajien. Ruokailijalla on tarve tyydyttää ravinnon tarpeensa työssä ollessaan. Se saattaa jäädä jopa ainoaksi lämpimäksi ateriaksi. Ruokailu tukee monia asioita, kuten sosiaalisia tarpeita ja käyttäytymistapoja. Kokopäiväistä työtä tekevä tarvitsee ruokailumahdollisuuden. Työnantajalle työpaikkaruokailun merkitys on osittain muunlaista. Työnantajalle on merkitystä, että työntekijän työkyky pysyy ja tuottavuus säilyy koko päivän hyvänä. Työpäivän aikana tapahtuva ruokaileminen edistää molempia asioita. Ruokailun järjestäminen lähellä olisi työnantajan kannalta helpointa. (Hasunen ym. 1995, 42–43, 44.)

Elintarvikkeiden toimittajat ja tuottajat vaikuttavat osaltaan työpaikkaruokailun toteuttamiseen. Kaupasta löytyy tuotteita, joita teollisuus on valmistanut aikaisemmin vain suurkeittiöille. Vähittäiskauppojen hyllyiltä löytyy puolivalmisteita ja valmisteita, joita työntekijän on helppo käyttää työpaikalla tapahtuvaan ruokailuun. Tämä johtaa siihen,

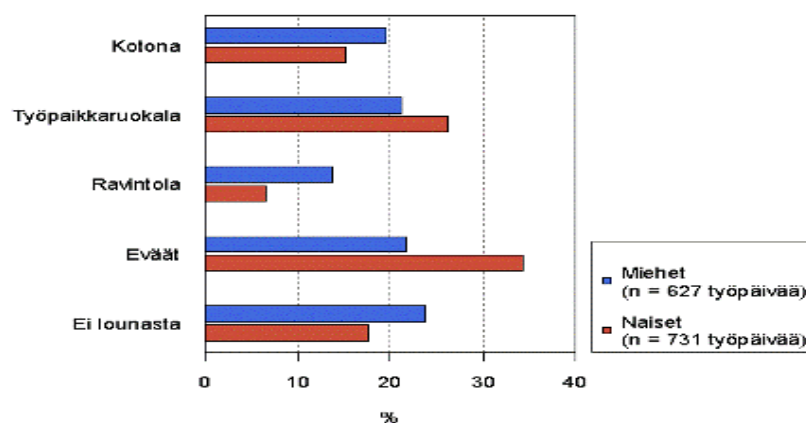


että kilpailu on koventunut ja osa valmistajista on joutunut lopettamaan toimintansa. Hinta on iso ratkaiseva tekijä. Samalla kasvaa pienten ja suurten yksiköiden erot, koska toimittajatahot yhdistävät esimerkiksi kuljetuksiaan. Kuljetuksien minimirajat saattavat olla epäedullisia pienille paikoille. Suuret yksiköt saattavat saada parempaa palvelua sekä hinnat ovat alhaisempia suhteessa pieniin paikkoihin. (Hasunen ym. 1995, 44–45.)

Ruokailupalvelujen tuottajien suurin haaste on, että tarjotun ruoan tulee olla yksilöllistä, vaihtelevaa ja maukasta. Työntekijä päättää missä, milloin, miten ja mitä syö. Kilpailu on kovaa. Yrityksen on tarkoitus tuottaa voittoa. Tällöin joudutaan karsimaan ehkä kustannuksista. Raaka-aineostojen keskittäminen, työskentely keittiöllä ja itsepalvelun takaisin tuominen saattavat tuoda säästöä. (Hasunen ym. 1995, 46–47.)

Potentiaalinen asiakas on monien kysymysten edessä. Ravitsemukseen liittyviin valintoihin tarvitaan tietoa. Vaikutusta päätöksiin tuovat perheolot, rahatilanteet ja työ, työnluonne, työaika sekä paikka. Muiden ihmisten käyttäytyminen ja potentiaaliset mahdollisuudet ruokailuun kesken työpäivää vaikuttavat valintoihin. Alla oleva kuvio 4 kertoo Finravinto 2007 tutkimuksesta, jossa tutkittiin, miten lounaan syöntipaikka vaihteli työpäivinä. (Finravinto 2007.) Lounaspöydän ääreen pitäisi saada ne henkilöt, jotka tutkimuksen mukaan kertovat syövänsä omia eväitään tai jättävät ruokailun kokonaan väliin.

### Lounaan syöntipaikka työpäivinä



Kuvio 4. Lounaan syöntipaikka työpäivinä (Finravinto 2007)

(Lounaspaikan valinta työpäivinä 25–64-vuotiailla miehillä (n=627 työpäivää) ja naisilla (n=731 työpäivää))

Ruokailijalla on valinnan varaa, koska kilpailu on kovaa ja tarjonta monipuolista. Ruokailijoilla on valittavana isojen ketjujen työpaikkaravintolat (Sodexo, Amica), hampurilaispaikat, pizzeriat, ravintolat ja huoltoasemat. Menestyäkseen paikan pitää saada itselleen kanta-asiakkaita.

Hyvä ruoka on yksi aineellisista arvoista. Meistä jokainen syö ruokaa, josta pitää. Siitä mihin olemme mieltyneet, vaikuttaa moni asia. Onko ruoka tuttua, miltä ruoka näyttää, miltä ruoka tuoksuu ja mikä juuri silloin miellyttää? (Puumalainen 2001, 173–174.) Tarjoamalla useampia vaihtoehtoja pystytään paremmin vaikuttamaan asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen. Valintojen tarjoaminen lisää asiakastyytyväisyyttä ja tuo mahdollisesti lisää asiakkaita. Allergioiden huomioiminen lounasta valmistettaessa ja allergiamerkinnät ruokalistalla helpottavat ruokailijan valintoja. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2009b; Hasunen 1994, 76.)

Elintarviketieteiden maisteri Susanna Raulio on väitöstutkimuksessaan (2011) selvittänyt suomalaisten työaikana tapahtuvaa ruokailua, ja sen sosiaalisia ja työperäisiä selittäjiä. Aineisto perustuu THL:n (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos) sekä Työterveyslaitoksen laajoihin väestötutkimuksiin. Tutkimuksessa todettiin, että yli puolella työssäkäyvistä on mahdollisuus työpaikkalounaan nauttimiseen. Tutkimus osoitti, että ruokailu tukee terveyttä edistäviä ruokailutottumuksia. Raulio toivoo tutkimuksen pohjalta, että ”henkilöstöravintolan tai jonkun muun ravitsevaa ja maittavaa ruokaa tarjoavan lounaspaikan käyttömahdollisuus olisi taattava myös matalamman sosioekonomisen aseman omaaville”. Samalla hän esittää toiveen, että ruokataukoja arvostettaisiin ja ne järjestettäisiin. ”Saahan ruokailija tarvittavan energian työpäiväänsä, mutta myös sosiaalisen yhdessäolon kokemuksen”. (Ruokatieto 2011d.)

## 6 RAVITSEMUSSUOSITUKSET

### 6.1 Suomalaiset ravitsemussuositukset

Ensimmäiset pohjoismaiset ravitsemussuositukset on laadittu jo vuonna 1968 (Aro, Mutanen ja Uusitupa 1999, 51). Valtion ravitsemusneuvottelukunta eli VRN koostuu eri alojen ja erilaisten asiantuntijaryhmien suomalaisista jäsenistä. Pohjoismaiset ravitsemussuositukset ovat suomalaisten suositusten pohjana. Ravitsemussuositukset kertovat eri ikäryhmien ja erilaisen väestön energian ja ravintoaineiden tarpeesta tai suositeltavasta saantimäärästä. (Kara 2005.)

Ravitsemussuositusten tavoite on selvä. Niiden tavoite on parantaa suomalaisten ruokavaliota ja edistää hyvää terveyttä ohjaamalla terveelliseen ja monipuoliseen ruokavalioon. Niiden tavoitteena on tukea väestön ravitsemuksen ja terveyden myönteistä kehitystä. (Hyytinen, Mustajoki, Partanen ja Sinisalo-Ojala 2009, 12.) Ravitsemussuosituksissa korostetaan ruokavalion kokonaisuutta. Tasapainoinen ravintoaineiden saanti ja energian saanti sekä kulutuksen tasapaino lienevät tärkeimmät asiat aikuista ajatellen. Pohjoismaiset suositukset päivitetään vuonna 2012 ja tuon jälkeen myös suomalaiset suositukset tullaan tarkastamaan. (Kara 2005.)

Ravitsemussuositukset on laadittu eri väestötasoille. Yksi ryhmä, jolle suositukset on tehty, ovat yksilöt eli terveet ja kohtalaisesti liikkuvat ihmiset. Näitä suosituksia käytetään joukkoruokailussa sekä ohjeellisena esimerkkinä ruokailun suunnittelussa ryhmille. Yksittäinen, terve ihminen ei suoraan tarvitse suosituksia, koska henkilökohtaisen ravinnon tarpeen ja saannin vaihteluissa on eroja. (Hyytinen ym. 2009, 16; Fogelholm & Rehunen 1996, 43–46.) Ravinnon tarpeen vaihteluun vaikuttavat perusaineenvaihdunnan, kehon koostumuksen ja fyysisen aktiivisuuden erot (Kara 2005, 10).

Valtion Ravitsemusneuvottelukunta (VRN) on vuonna 2005 annetuissa suosituksissa esittänyt, että suomalaiseen ruokavalioon tulisi lisätä kuitupitoisia hiilihydraatteja ja vähentää puhtaiden sokerien, suolan sekä kovan rasvan käyttöä. Rasvan suositus määrästä toteutuu, jos rasvan laadun suositus täyttyy. Suomalaisten energian saanti ja kulutus tulisi saada tasapainoon lihavuuden ja siitä aiheutuvien sairauksien ehkäisemiseksi.

Proteiinin saanti on riittävää eikä siihen ole tarvetta tehdä suuria muutoksia suomalaisessa ruokavaliossa. Ravitsemussuositukset - opas antaa neuvoksi, että myös kovan rasvan vaihto osittain pehmeäksi on tavoitteena. Ruoanlaitossa tulisi käyttää kasviöljyä ja leivän päälle kasvirasvaveitettä. Rasvapitoisuudet ovat pienentyneet maito- ja lihavalmisteissa ja kulutus siirtynyt kevyempiin ja vähärasvaisempiin tuotteisiin. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2009a; Kara 2005.)

Nykyisen ravitsemussuosituksen keskeisenä tavoitteena mainitaan lisäksi, että ruokailu pitäisi tapahtua kiireettömästi ja ruoasta nauttien. Ravintoaineiden saanti täytyisi olla riittävää ja tasapainoista. Liikunnan merkitystä ei pidä unohtaa. Hyötyliikunta on asia, josta puhutaan ja se on loistava keino saada liikuntaa, ellet työpäivän jälkeen jaksa tehdä ylimääräistä. (Haglund, Huupponen, Ventola & Hakala-Lahtinen 2010, 11.)

## 6.2 Ruokavalintasuositukset

Ravitsemussuositusten toinen taso on niin sanotut ruokapohjaiset suositukset. Näillä on tarkoituksena ohjata syöjä kohti sellaisia ruokavalintoja, jotka tukevat suositeltuja ravintoaineiden saantimääriä ja keskeisiä ravitsemussuositusten tavoitteita. Suoria kalori- ja kilomääriä ei kerrota, vaan ohjataan mieluummin kohti oikeita valintoja (kuvio 5). Syö kasviksia, hedelmiä ja marjoja useita kertoja päivässä, valitse leiväksi täysjyväleipää, käytä kasvirasvaveitettä, suosi kasvisöljyä ja syö kalaa vähintään kaksi kertaa viikossa. Käytä rasvatonta maitoa tai piimää päivittäin. Janojuomana ehdottomasti vesi ja elintarvikkeita valitaan vähäsuolaisimmat vaihtoehdot. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2009b; Hyytinen ym. 2009, 16, 17; Sydänliitto 2011b.)



Kuvio 5. Ruokaympyrä (Kara 2005)

Ruokavalion koostamisessa on muistettava maukkaus, monipuolisuus, vaihtelevuus ja värikkyys. Kokonaisuuden ravitsemuksellinen laatu on huomioitava. Hyvä malli ravinto kokonaisuuteen on ruokaympyrä (kuvio 7). (Kara 2005.)

Kasvisten, marjojen ja hedelmien merkitys on suuri ja kiistaton ruokavalion koostamisessa. Niistä saa vitamiineja (C, A), foolihappoa ja antioksidantteja. Määrältään niitä tulisi syödä vähintään 500 grammaa päivässä. Perunaa tuohon ei lasketa. Kasvisten määrästä on hyvä muistaa nyrkkisääntö eli viisi kourallista päivässä (kuvio 6). (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2009b; Kara 2005.)



Kuvio 6. Viisi kourallista päivässä (Kara 2005)

Viljavalvisteet sisältävät hiilihydraatteja, kuituja, kivennäisaineita ja vitamiineja. Hyvänä vaihtoehtona viljavalvisteista ovat täysjyvävalvisteet. Vaihtelevuus tuo mielihyvyyttä. Voi valita esimerkiksi puuron, myslin, riisin, pastan tai leivän välillä. Kuituja tarvitaan hyvän terveyden pohjaksi, sillä ne ehkäisevät monien sairauksien ja ummetuksen syntymistä. (Haglund ym. 2010, 29.) Maitovalvisteita suositellaan nautittavaksi päivittäin. Nämä tuotteet sisältävät proteiineja, B- ja D-vitamiineja sekä kalsiumia. Kalsiumin saannin turvaaminen onnistuu parhaiten nestemäisillä tuotteilla. (Hyytinen ym. 2009, 17.)

Ihminen saa lihasta proteiinia, A- ja B- vitamiineja. Lihan ja lihavalvisteiden hankinnassa on suositeltava käyttää vähärasvaisimpia ja vähäsuolaisimpia vaihtoehtoja. Uutuuksia tulee koko ajan, muun muassa HK:n uusi rypsiporsas. (HK 2011). Kalan syöntiä suositellaan lisäävän, mutta minimi olisi kaksi kertaa viikossa. Kala toimii proteiinien, rasvahappojen ja D- vitamiinin hyvänä lähteenä. (Hyytinen ym. 2009, 17.)

Hyvässä ruokavaliossa rasvan laatu on mietitty. Piilorasvaa sisältäviä tuotteita on paljon ja niitä tulisi välttää. Pehmeät rasvat, rasiamargariinit ja kasvirasvavevitteet ovat suositteluvia. Ihminen saa suolaa valmiista tuotteista ja teollisista elintarvikkeista todella paljon. Onneksi markkinoilla on vähäsuolaisia tuotteita. Näiden tuotteiden kohdalla kannattaa seurata Sydänliiton myöntämää Sydänmerkkiä tuotteiden paketeissa (Sydänliitto 2011a). (Hyytinen 2009,17; Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2009a.) Eikä Suomi ole ainoa maa, jossa kärsitään samoista asioista. Kirja: kuinka tehdä oikeita valintoja Englannissa, Miller ja Reeve (2009, 183) toteavat: The terrible trio: Salt, sugar and fat. Joten samat kolme ongelmaa on heilläkin eli suola, sokeri ja rasva.



Kuvio 7. Lautasmalli (Sydänliitto 2011b)

Makean syömistä kannattaa terveyssyistä rajoittaa. Nesteitä tulisi juoda yhdestä puoleentoista litraan päivässä. Vesi tai muut makeuttamattomat juomat ovat suositeltavimpia. Alkoholin osuus ruokavaliossa on pidettävä alhaalla, koska alkoholipitoiset juomat sisältävät energiaa paljon. Jokaiselle suositeltavan aterian hyvänä esimerkkinä on lautasmalli (kuvio 7). Se toimii hyvien ruokavalintojen pohjana päivittäin. (Hyytinen ym. 2009, 17; Sydänliitto 2011b.)

### 6.3 Työikäisen ravitsemuksen perusta

Työikäisen ruokavalintojen perustana on lautasmalli (kuvio 7). Mallissa kasvikset tai salaattit täyttävät puolet lautasesta. Työssä käyvien on hyvä muistaa, että syömisestä säännöllisyys työpäivän aikana pitää virkeänä. Eväät ovat hyvät, kunhan ne on koottu hyvin ja monipuolisuus huomioiden. Työstä riippumatta nestetasapaino pitää huomioida. Työikäisen ravitsemuksessa pitää muistaa perusasiat. Pitää muistaa liikunta, energian sopiva saanti, ruokailurytmi ja ruokailun säännöllisyys. Lisäksi pitää yrittää huomioida ruoan kuitupitoisuus, sydänmerkkituotteet, kalaruoat, pehmeät rasvat näkyvinä ja sokeria vain kohtuullisesti. (Aapro, Kupiainen, Leander 2008, 81; Sydänliitto 2011b; Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinninlaitos 2009a.)

Ravitsemuskasvatus keskittyy sairauksien ehkäisyyn ja ruokatottumusten keskeisiin asioihin työikäisten ravitsemuksessa. Kuitenkin kuluttaja kokee ruoan valinnoissa tärkeinä arvoina nautinnon, helppouden, terveellisuuden ja eettiset asiat. Nämä asiat eivät välttämättä kohtaa ravitsemuskasvatuksellisia ja -neuvonnallisia tavoitteita. Jokainen on kuitenkin yksilö ja jokaisella on omat henkilökohtaiset tavoitteensa. (Puumalainen 2001, 169.) Ruokalistasuunnittelussa pitäisi pystyä huomioimaan eri-ikäisyys ja yksilöllisyys jollakin tavoin. Listalla on oltava erityyppisiä ja eri ikäjakamaa miellyttäviä ruokia.

Energiaa aikuisen ja terveen ihmisen tulisi saada kulutukseen nähden tasapainoisesti. Energiaa ihminen tarvitsee perusaineenvaihduntaan, ruoan aiheuttamaan lämmöntuottoon ja liikkumiseen sekä fyysisen työn tekemiseen. (Kara 2005, 10–11; Haglund ym. 2010, 11.) Perusaineenvaihdunta on se energiamäärä, joka tarvitaan välttämättömien elintoimintojen ylläpitämiseen (sydän, keskushermosto, keuhkot, munuaiset), vaikka et liikkuisi mihinkään eli tahdosta riippumatta oleviin toimintoihin, kirjoittavat Fogelholm ja Rehunen kirjassaan (1996, 48).

Elimistön aineenvaihdunta käyttää energian tuottamiseen energiaravintoaineita. Ne ovat osia ravinnosta. Niitä ovat rasvat, hiilihydraatit ja proteiinit sekä alkoholi. Alkoholi ei ole varsinainen ravinto-aine, mutta elimistö voi käyttää sitä energianlähteenä. (Aro ym. 1999, 31.) Rasvat toimivat elimistön energialähteenä ja -varastona. Rasvoja tarvitaan solujen rakennusaineeksi, sisäelinten suojaksi, kehon lämmönsäätelyyn ja perusaineen-

vaihduntaan sekä hermo- että muistitoiminnan ylläpitoon. Rasvat toimivat myös rasvaliukoisten vitamiinien ja välttämättömien rasvahappojen lähteenä. Hiilihydraattien päätehtävä on toimia solujen energianlähteenä, toimia rasvojen aineenvaihdunnassa ja turvata verenkierron glukoositasapaino. Glukoosia tarvitaan aivojen, hermojärjestelmän ja lihasten energianlähteenä. Proteiinien tärkeimmät tehtävät ovat solujen rakentaminen ja ylläpito, hormonien ja entsyymien rakentaminen sekä vasta-aineiden rakentaminen puolustusjärjestelmässä. Yksi tärkeimmistä ravitsemusasioista on myös välttämättömien aminohappojen saannin turvaaminen. (Haglund ym. 2010, 26, 40, 46.)

Energian tarpeen määrä ihmisellä vaihtelee (taulukko 1). Tarpeeseen vaikuttaa sukupuoli, ikä, työ ja liikunnan määrä. Energian tarve on se määrä energiaa, joka pitää kehon painon, kehon koostumuksen ja fyysisen aktiivisuuden terveyttä ylläpitävällä ja hyvällä tasolla. Energiantarpeen suuruuteen vaikuttaa lisäksi lihasmassa, perintötekijät, hormonit ja fyysinen kunto. (Kara 2005, 10.)

Taulukko 1. Energiantarve (Kara 2005)

<b>MIEHET</b>		1kcal=4,184kJ
mies, 18 – 30v	kevyt työ, ei liiku vapaalla, 76 kg	2580 kcal
mies, 18 – 30v	kevyt työ, liikkuu säännöllisesti, 76 kg	3310 kcal
mies, 31 – 60v	kevyt työ, ei liiku vapaalla, 77 kg	2490 kcal
mies 31 – 60v	kevyt työ, liikkuu säännöllisesti, 77 kg	3190 kcal
mies, 61 – 74v	kevyt työ, ei liiku vapaalla, 74 kg	2250 kcal
mies 61 – 74v	kevyt työ, liikkuu säännöllisesti, 74 kg	2880 kcal
<b>NAISET</b>		
nainen, 18 – 30v	kevyt työ, ei liiku vapaalla, 62 kg	1980 kcal
nainen, 18 – 30v	kevyt työ, liikkuu säännöllisesti, 62 kg	2570 kcal.
nainen, 31 – 60v	kevyt työ, ei liiku vapaalla, 63 kg	1940 kcal
nainen, 31 – 60v	kevyt työ, liikkuu säännöllisesti, 63 kg	2500 kcal
nainen, 61 – 74v	kevyt työ, ei liiku vapaalla, 63 kg	1770 kcal
nainen, 61 – 74v	kevyt työ, liikkuu säännöllisesti, 63 kg	2280 kcal

Energian tarpeen arvot vaihtelevat työn ja eri fyysisen aktiivisuuden mukaan (taulukko 1). Iän myötä energian tarpeen määrä pienenee. (Kara 2005, 11.)

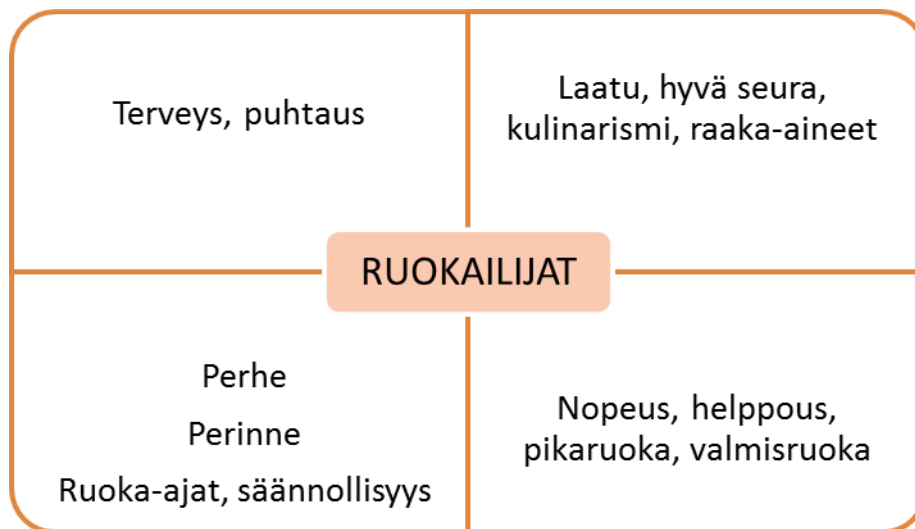


Energiaravintoaineiden saantisuositukset ovat määritelty. Rasvan osuus energiansaannista tulisi olla 25–35%, hiilihydraattien saanti 50–60%, ravintokuidun suositeltava saantimäärä 25–35 grammaa, proteiinien saanti 10–20% ja alkoholin korkeintaan 5 % koko päivittäisestä energiansaannista. Suolan saanniksi suositellaan korkeintaan 6 grammaa vuorokaudessa naisilla, miehillä 7 grammaa. (Kara 2005.) Suolan pitkäaikais-tavoite on 5–6 grammaa vuorokaudessa. Ravitsemussuosituksissa esitellään myös ki-vennäisaineiden ja vitamiinien vuorokautisia suosituksia. Näiden pohjana on ravintoai-neiden keskimääräinen tarve. (Haglund ym. 2010, 15.)

## 7 RUOKAKÄYTTÄYTYMINEN

### 7.1 Ruokailijan asenne

Ruokailijoiden asennekartta (kuvio 8) kertoo paljon. Lähde on MDC RISC International Oy (www.mdc.fi), joka on otettu Bergström ym. (1999, 92.) kirjasta. RISC IFDM on yksi käytetyimmistä toimialaraporteista. Raportti kertoo kotimaisista ja kansainvälisistä ruokailutavoista sekä eri merkkejä käyttävien ihmisten asennetavoista. Kansainvälisesti seurattavia ruokatrendejä ovat perinteisyys, valintakriteerien tarve, hyvinvointi, nautiskelu, rajojen rikkominen ja ruokakulttuuri. (Bergström & Leppänen 1999, 92.)



Kuvio 8. Ruokailijan asennekartta (Bergström ym. 1992, 92)

Ihmiset syövät eri tavoin. Erilaisuutta aiheuttavat perinteet, erimaalaisuus, ilmasto, ruokakulttuuri (esimerkkinä kansallinen ja alueellinen) sekä yhteiskunnalliset erot. Ruokakulttuuri on yksi iso tekijä. Ruokakäyttäytymiseen vaikuttavat opitut tavat, ateriointirytmit ja pöytätavat. Raaka-ainevalinnat ja raaka-aineiden saatavuus sekä ruoanvalmistusmenetelmät vaikuttavat ruokailukäyttäytymiseen. Kansainvälistyminen, matkustaminen, internet ja erimaalaisten ravintoloiden rantautuminen sekoittavat ja muovaavat asenteita ja halua kokeilla asioita. (Ihanainen, Lehto, Lehtovaara, Toponen 2008, 8; Peltonsaari ym. 2002, 205.) Toki ei sovi unohtaa tässä kohtaa perinneruokia.

Ruoan valinta ja syöminen palvelevat monia muitakin tarpeita, kuin vain ravinnon tarpeen tyydyttämistä. Ruoka voi vaikuttaa monin tavoin ihmissuhteisiin, muodostaa kontaktin luontoon ja se voi olla rangaistus tai palkinto. Siinä voi saada ilmauksensa rakkaus ja huolenpito, se voi tukea ryhmään kuulumista tai pönkittää itsetuntoa. (Puumalainen 2001, 173.)

Ostoskäyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä ovat ostokkyky ja ostohalu, josta seuraa ostopäätös. Ostajien ostoskäyttäytyminen näkyy erilaisina valintoina, totumuksina ja tapoina. Eli miten he toimivat, mitä ostavat, milloin ostavat, mistä ostokset tehdään, minkä verran rahaa on käytettävänä ja miten suhtaudutaan ostamiseen ja kuluttamiseen yleensäkin. (Bergström & Leppänen 1999, 74–75.)

Terveellinen ja monipuolinen ruoka on maukasta ja värikästä. Ruoka sisältää vitamiineja ja kivennäisaineita sekä turvaa kohtuullisen energiansaannin. Tässä viitataan kuvioon 7 eli lautasmalliin. Terveyttä edistävä ja ravintoaineita sopivin määrin sisältävä ruokavalio on mahdollista tehdä monella eri tavalla ja monista eri raaka-aineista. Ihmisellä on oltava tietoa, taitoa ja mahdollisuuksia valintoihin. Tieto ravinnon merkityksestä ja hyvästä ruokavaliosta yhdessä raaka-aineiden oikeiden käsittelytapojen kanssa mahdollistaa asian. (Peltosaari ym. 2002, 8.)

Esihistorialliselta ajalta eli kivikaudelta 10000 vuotta eKr. pyynti- ja keräilykulttuuri oli voimissaan. Sieltä ollaan tultu maanviljelyksen ja karjanhoidon vakiintumisen kautta nykyhetkeen. Meillä on liedet, kylmälaitteet ja lähes kaikki mahdollinen nykyteknologia käytössämme. (Ihanainen ym. 2008, 12–13.) Nykyään suomalaiset luottavat ruoanlaittointaitoonsa. Ruokatieto Ry kertoo, että tuoreen tutkimuksen mukaan lähes 60 % suomalaisista pitää itseään hyvänä ruoanlaittajana. Suomalaiset arvostavat kotona laitettua ruokaa ja yhteisiä ruokahetkiä perheen kanssa. Kotiruoaksi mielletään ennen kaikkea puhtaista raaka-aineista alusta asti itse valmistettu ruoka, päättää Ruokatiedon Uutiset (2011e) sivuillaan.

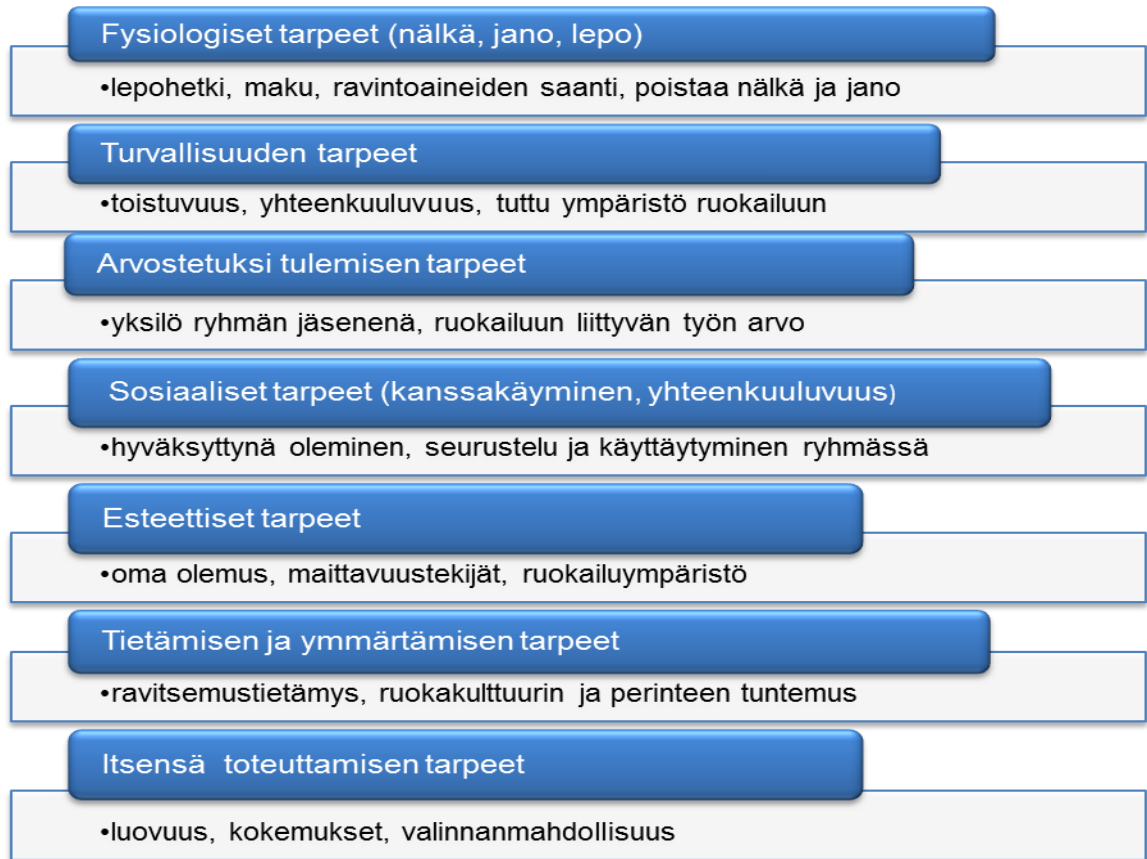
Perinteistä ruokaa syövät käyttävät perunaa, makkaraa, voita, leipää ja maitoa. Kaupunkilaiset ja modernimmat syöjät valitsevat kasviksia, marjoja, hedelmiä ja juustoja. Tämä raja on sekoittunut vuosien saatossa. Pohjoismaissa yleensä on usein tapana käyttää runsaasti maitovalmisteita. EU-maihin verrattuna näissä maissa lihan ja kasvien kulutus

on vähäisempää. Kahvinjuonnissa Pohjoismaat ovat kulutuksellaan maailman huippuja. Tiedotusvälineet saavat asiat monesti mutkistettua. Vääriä kauneusihanteita välitetään ja pikaruokaa, makeisia sekä virvokkeita mainostetaan paljon. Karkkipussien koot suurenevat ja tarjoukset suosivat isomman määrän ostoa. Ruoan korvikkeena suositaan välipaloja ja energiajuomien kulutus kasvaa koko ajan. Onneksi kauppojen runsaat ja monipuoliset valikoimat, ravitsemusvalistus sekä elintarviketeollisuuden panostus uudistuksiin vaikuttavat parantavasti suomalaisen ruokavalion monipuolisuuteen. (Ihanainen ym. 2008, 16–17.)

## **7.2 Ruokakäyttäytymiseen vaikuttavat tekijät**

Suomalaisen ruoanvalintaan vaikuttavat monet tekijät. Käyttäytymisen taustat voidaan jakaa karkeasti demografisiin (ikä, sukupuoli), elämäntyyllisiin, psykologisiin ja sosiaalisiin tekijöihin (Bergström ja Leppänen 1999, 75). Ruokailumahdollisuudet kodin ulkopuolella, muoti, trendit, tieto asioista, sosiaaliluokka ja sen tiedostaminen, perhe, ystävät, terveys ja mahdollinen uskonto tai oma eettinen mielipide ovat vaikuttamassa valintoihin. Miten elintarvikkeiden saatavuus on taattu eri puolella Suomea? Miten hinnat saadaan pysymään kohtuullisina? Tähän kaikkeen voidaan elintarviketeollisuudessa, ruokatuotannossa ja ravintoloiden puolelta vaikuttaa tiedottamisella, kilpailuttamisella, markkinoinnilla sekä mainonnalla. Kuitenkin ravinnon merkitys on tunnustettu ja sen vaikutus tiedetään. (Ihanainen ym. 2008, 9.)

Koulutustasolla, sosiaalisella asemalla, asenteilla, arvomaailmalla ja ruokailutottumuksilla on suora vaikutus valintoihin. Ihmisen ruokakäyttäytymistä ohjaavat erilaiset tarpeet, jonka Peltosaari, Raukola ja Partanen (2002) ovat kirjassaan Maslowin tarvehierarkiaa mukaillen rakentaneet seuraavan tarveportaikon (kuvio 9).



Kuvio 9. Maslowin tarvehierarkia (Peltosaari ym. 2002, 204, mukailtu)

Erilaisilla tarpeilla on suuri merkitys ruokakäyttäytymisessä. Fysiologinen tarve on määräävin. Kun on nälkä tai jano, tarve on tyydytettävä niiden osalta. Ruokailutapah-tuman toistuvuus luo turvallisuuden tunteen. Samalla tulee huomioitua kanssakäyminen, esteettisyys itse ruokailutilanteessa sekä itsensä toteuttamisen tarve. (Peltosaari ym. 2002, 204–206.)

Eri ihmiselle eri tarpeen merkitys vaihtelee. Toisella ihmisellä itsensä toteuttamisen tarve voi voittaa tietämyksen, jolloin perinne tai ravitsemustietämys voi olla sivuseikka suhteessa kokemushaluisuuteen. Kaikilla tarvehierarkian tekijöillä on kuitenkin merki-tys jollakin tasolla meille jokaiselle.

### 7.3 Kuka tai mikä ohjailee ruokailutottumusten muutosta?

Yhteiset perheen kesken tapahtuvat aterioinnit ovat arjen hektisyyden takia muuttuneet ja vähentyneet määrällisesti. Syynä tähän voi pitää osaltaan teknologian kehittymistä ja erilaisten vaihtoehtojen lisääntymistä. Kuitenkin vielä perheaterioita nautitaan, varsinkin pienten lasten perheissä. (Varjonen 2001, 2.) Samalla ruoanlaiton taidot kenties heikkenevät tai muuttuvat. Syynä siihen on ainakin ruokatarjonnan muutos. Kauppojen valikoimat pursuavat helppoa ja nopeaa einestä sekä puolivalmiita tuotteita. Ei tarvitse osata laittaa ruokaa. (Varjonen 2001, 44.)

Ruokatottumukset ovat nykyään yksilöllisempiä kuin aikaisemmin. Ruokatottumusten vaihtelevuuteen vaikuttavat ruoan tarjontaan ja kysyntään osallistuvat tahot. Tähän ketjuun osallistuvat alkutuotanto, teollisuus ja kauppa sekä tietenkin kuluttaja. Järjestelmään vaikuttaa suurelta osalta ihmiset ja tahot, jotka tuottavat ja välittävät informaatiota. Esimerkkeinä ovat opetus, neuvonta ja media. Yhteiskunnan olot, muutokset, taloudellinen tilanne, teknologian kehittyminen sekä koko yhteiskunnan arvoilmapiiri muokkaavat tottumuksia. (Varjonen 2011, 3.) Ruokatuotteiden kehittäminen ja markkinointi ovat sillä tasolla, että tuotteen valmistaja myy tuotteen kauppaan ajatuksella: tätä ilman et pärjää. Valinnat on eräällä tasolla tehty jo asiakkaan puolesta. (Varjonen 2001, 49.)

Ruokailuun liittyvät trendit, muodit ja vaihtelut tapahtuvat usein ja nopeasti. On erilaisia ruokailijaryhmiä, kuten perinteitä kunnioittavia, kokeilevia, nautiskelijoita, terveysintoilijoita ja ekologisesti ajattelevia syöjiä. Ihmiset omaavat erilaisia arvomaailmoja. Kohtaamme valintoja jatkuvasti. Meihin vaikuttaa ruoanlaiton uudet tyyli, kansalliset ja alueelliset kokkaustaidot, uudet tekniikat, uudenlaiset elintarvikkeet ja ainesosat sekä uudet makuyhdistelmät. Ruokaa pidettiin aikaisemmin vain kehon polttoaineena, nykyään siitä uskalletaan jopa nauttia. (Miller & Reeve 2009, 159–160.)

Ruokakäyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä on paljon. Tulevaisuudenkuva maailmasta ja itsestä vaikuttaa arvostusten muutoksiin. Trendit tulevat ja menevät, mutta pysyvimpiä trendejä ovat terveellisyys, eettisyys ja ekologisuus. Näistä on esimerkkinä luomutuotannon merkittävä kasvu muutama vuosi takaperin. Jokainen haluaa ajatella jossain määrin itseään sekä omaa kehoaan ja tällöin ihminen miettii ruokavalintojaan. Tähän oman vaikutuksensa tuo media. Suositut television ruokaohjelmat ovat hyvänä esimerk-

kinä. Ei ole voinut olla törmäämättä kokkisotaan, Jamie Oliveriin, Gordon Ramsayn Hell's Kitcheniin, Kurjiin Kuppiloihin, Master Chefiin tai Top Chefiin. Lehdet kirjoittavat ruoasta, ruokatrendeistä, uutuuksista ja myös oman tiensä kulkijoista. Se vaikuttaa monien ihmisten päätöksien syntyyn. Televisio on ottanut lifestyle ja reality ohjelmat omikseen ja niillä on suuri vaikutus kuluttajaan. Tämä tuo väkisinkin keittiö- ja ravintolamaailmaa tavallista kuluttajaa lähemmäksi. (Varjonen 2001, 9–46.)

Johanna Mäkelä on vasta-aloittanut ruokakulttuurin professori. Hänen mielestään ruokailmiöiden taustalla on monia syitä. ”Ruoka on yhdistelmä jotakin henkilökohtaista, mutta samalla yhteiskunnallista. Monimutkaisessa maailmassa suurinta osaa asioita on mahdotonta hallita, mutta syöminen on vielä jotain, jota yksittäinen ihminen voi itse kontrolloida”, toteaa Mäkelä (2012) Aviisi lehdessä. Tampereen Ylioppilaslehti Aviisi (2012) jatkaa asiasta lehden sivuilla, todeten että luomuruoka, lähiruoka, karppaus, superfoodit, raakaruoka, kasvissyönti ja kivikautinen ruokavalio ovat esimerkkejä ruokailmiöistä. Lista kasvaa koko ajan. Monet ruokailmiöt, dieetit ja syömisessä trendit ovat räjähtäneet suureen suosioon Suomessa viimeisen parin vuoden aikana. Ne ovat vaikuttaneet suomalaisen syömiseen voimakkaasti, ehkä enemmän kuin koskaan aikaisemmin. ”Valinnanvapaus on johtanut tilanteeseen, jossa syömisellä ei enää täytetä pelkästään energiantarvetta. Siitä on tullut mahdollisuus rakentaa kokonainen elämäntapa ja keino erottua massasta”, lopettaa lehti sivuillaan. (Aviisi 1/2012, 11–12.)

Yhteiskunnalliset arvot ja muutokset yhteiskunnan rakenteissa ohjaavat vahvasti kuluttajaa. Kansainvälistyminen on näkyvillä joka asiassa, jolloin yksilö ja yksilöllisyys nostavat päätään. Toisaalta haetaan erilaisuutta. Tämä luo paineita tuottavaan tahoon ja tuotekehitykseen. Vaihtelulla haetaan elämyksiä, mutta terveellisyyttä ei haluttaisi unohtaa. (Varjonen 2001, 55, 73.) ”Kuluttajat arvostavat eri ominaisuuksia elintarvikkeen terveellisyyttä arvioidessaan”, toteaa Ruokatieto (2011) sivuillaan. Tuota asiaa Vaasan Yliopisto on selvittänyt ja tutkinut kolmivuotisessa hankkeessaan, yhdessä Turun Yliopiston ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun kanssa. Lyhyesti tutkimuksen sisällöstä voi todeta näin: kyllä, kuluttajien mielestä terveellisyys ja hyvä maku mahtuvat samaan tuotteeseen. (Ruokatieto 2011f.)

## **8 RUOKATUOTEVALIKOIMAN HALLINTA**

### **8.1 Onnistuneen ruoanvalmistuksen edellytykset**

Ruokaohje on tehty, kokeiltu ja hyväksi todettu ruokalistan jokaiselle ruoalle. ”Annoskortisto voi olla yksittäinen ohjelmisto tai tietokoneen avulla ylläpidettävä kokonaisvaltainen tietohallintajärjestelmä” (Nieminen 1998, 50). Suurkeittiössä ohjeet kulkevat reseptiikan nimellä ja yksittäisinä ruokakohtaisina resepteinä. Raaka-aineet ovat hyvälaatuisia, tuoreita ja ne on valittu sopiviksi keittiön laitteilla valmistaa. Ruokaohjeessa raaka-aineet ja niiden käyttömäärät ovat oikeat sekä niiden käyttöjärjestys looginen. Valmistuksessa käytetään oikeita astioita, huomioidaan oikea täyttömäärä ja huolehditaan oikeasta kypsennystavasta ja -lämmöstä sekä käytetään oikeita laitteita. (Mauno & Lipre 2005, 10, Jokinen, Laine, Lampi 2002.)

Omavalvonta kulkee kaiken keittiötyön rinnalla. Huolehditaan FIFO (first in first out) järjestyksestä raaka-aineissa ja seurataan, että jokaisen ruoan osat ovat laadukkaita. Ruoanvalmistus pitää ajoittaa oikein. Tarvitaan uunien esilämmitys aika, kypsennysaika, vetäytymisaika ja ruokien tarjolle siirtämiseen menevä aika. Tarjoilulaadun tuntee jokainen työntekijä. Ruoka maistetaan aina ennen tarjolle laittamista. Lämpötila mitataan, rakenne ja ulkonäkö tarkistetaan. Tehdään mahdolliset korjaavat toimenpiteet ennen esille vientiä. (Mauno & Lipre 2005, 10; Jokinen ym. 2002.)

### **8.2 Raaka-ainevalikoiman kilpailutus**

Jokainen ravintola joutuu pohtimaan mitä, millaisia, keneltä ja mihin hintaan raaka-aineet hankitaan. Toimittajien kilpailutuksella ja valitsemisella voidaan vaikuttaa mo-  
neen tärkeään tekijään. Kilpailutuksella voidaan varmistaa hyvä laatu, hinta, toimitukset ja toimitusten toimivuus sekä oikea ajoitus. Kilpailutus ja oikean toimittajan valinta voi ratkaista monta ongelmaa. Yksi toimittaja saattaa pystyä toimittamaan tiukoissa ja arvaamattomissa tilanteissa kaiken keittiöön tarvittavan pienelläkin varoitusajalla. Tällä kaikella luodaan pohjaa hyvälle ruokalistalle. Toimittajia arvioidessa huomioitavia asioita ovat tavaroiden toimitusvarmuus, luotettavuus, asiakassuhteen hoitaminen, tilausten



teon helppous ja hinta-laatusuhde sekä mahdolliset muut sopimuskohdat. (Taskinen 2007, 30–31.)

Raaka-ainehankinnoissa ravitsemuksellinen, tuotannollinen ja toiminnallisten ominaisuuksien soveltuvuus vaikuttavat hankintaan. Ravitsemuksellinen puoli tarkoittaa suolan tai rasvan määrää ja laatua. Tuotannollinen puoli takaa toimivuutta lämpösäilytyksessä ja sen että sopiiko tuote erityisruokavalioon. Toiminnallinen tekijä sisältää asiakaslupauksien pitämisen ja standardit sekä hinta-laatusuhteen toimivuuden. (Taskinen 2007, 31.)

### **8.3 Tuotekehitys**

”Tuotekehityksellä tarkoitetaan uusien ruokalistoilla tarjottavien ruokien kehittämistä, ohjeiden vakiointia sekä entisten ruokaohjeiden päivittämistä hintojen tai tuotemerkkien muuttuessa”, kirjoittaa Taskinen (2007, 33) sivuillaan. Kehitystyöllä karsitaan toimimattomia ruokia pois tai lisätään ruokalistalle suosittuja tai kauden mukaisia tuotteita. Kehittämisen tavoite on saada yritys toimimaan kannattavasti, parantaa markkina-asemaa ja pitää asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla sekä varmistaa jatkuvuus toiminnalle. Tuotekehityksen tarkoituksena on miettiä, kuinka muutokset vaikuttavat tuotteen toimivuuteen ja kustannuksiin. Kannattavuus ja hinnoittelu tarkistetaan muun listan tarkistuksen ohella. (Manninen 1998, 36.)

Tuotekehityksen tärkein toimeenpanija on asiakas ja heidän tarpeidensa sekä toiveidensa pohjalta tapahtuva muuttaminen. Muunnetuilla ja uusilla resepteillä sekä kokonaisuuksien tarkistuksella saadaan vaikutettua asiakastyytyväisyyteen. Asiakas huomaa, että hänen toiveensa on huomattu ja toteutettu. Tällöin hän saattaa kertoa tilanteesta eteenpäin ja mainostaa huomaamattaan paikkaa. (Manninen 1998, 36.)

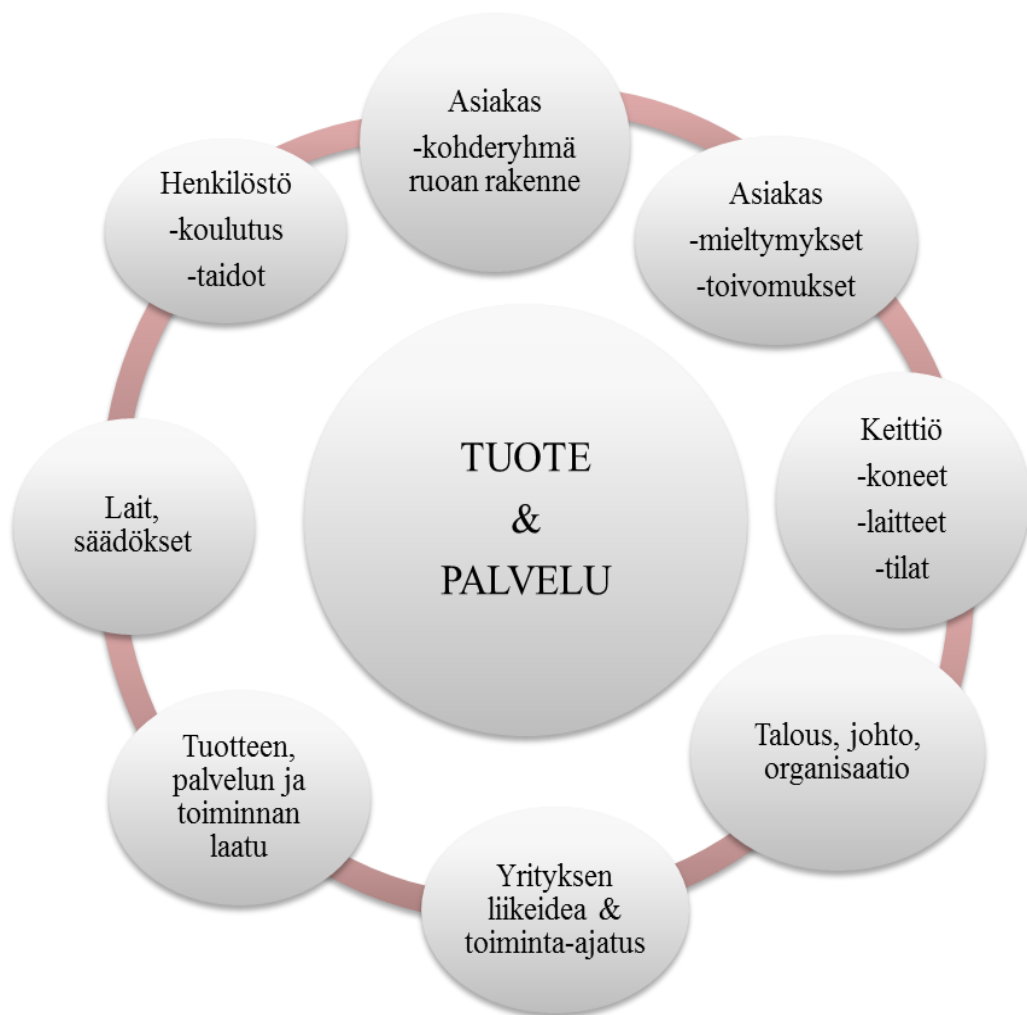
Tuotekehittäjä etsii ohjeet, kokeilee ohjeita mahdollisessa koekeittiössä, miettii, laskee, suunnittelee, muuttaa ja päätyy ratkaisuun, joka toimii kyseisen yksikön kohdalla. Tuotekehittäjä luo reseptin ja mahdollisen annoskortin. Keskeinen tavoite on kuitenkin asiakkaiden palautteiden huomioiminen, mieltymysten selvittäminen ja mahdollisuuksien mukaan huomioiminen. Palautteita tulee kerätä säännöllisesti ja analysoida niitä. Yri-

tyksen myynti ja myyntitulok on asia, joka puhuu puolestaan yrityksen toimivuudesta. Päätökset pitää tehdä palautteiden tai myyntilukujen pohjalta ja miettiä millainen muutostarve on. (Taskinen 2007, 33–34.)

## 9 RUOKALISTASUUNNITTELU

### 9.1 Ruokalistasuunnittelun teoria ja järjestys

”Ravintolan lounaslista on ravintolan käyntikortti”, toteavat Lehtovaara ja Hämäläinen (2007, 19) kirjassaan. Ruokalistasuunnittelutyö on monivaiheista, monet asiat huomioivaa (kuvio 10), pitkäjänteistä ja jatkuvaa tuotekehitystyötä. Tavoitteena on saada laadukas lista asiakkaalle. Listan pitää mahdollistaa keittiön tehokas työskentely. Apuna suunnittelussa käytetään aikaisempia ruokalistoja, havaintoja ruokailijoista, asiakaspalautteita ja ravitsemussuosituksia sekä muita mahdollisesti muuttuneita tai muutoksia vaativia asioita, kuten henkilökunta ja koneet. (Suomen Virtuaali-amk. 2006a.)



Kuvio 10. Ruokalistasuunnitteluun vaikuttavia tekijöitä (Khan 1998; Taskinen 2007, 23; Suomen Virtuaali-amk. 2006a, mukailtu)

Suunnittelun perustana on yrityksen oma liikeidea. Myös muut sopimukset, erilaiset suositukset, kuten ravitsemussuositukset ja erityisruokavaliot sekä säännökset vaikuttavat suunnitteluun. Ruokalistasuunnittelun pohjaa muokkaavat standardit, tuotemerkit ja annetut asiakaslupaukset. Ruokalistojen suunnitteluun tarvitaan tietoja, jotka liittyvät yleisesti toimintaa ohjaaviin tekijöihin, suunnittelutyön yleisiin ohjeisiin ja sääntöihin. Suunnittelulla pyritään raaka – aineiden järkevään käyttöön ja samalla pyritään huomioimaan asiakkailta saadut palautteet. Ilman tästä työstä vastaavan ihmisen panosta suunnittelu ei onnistu. (Taskinen 2007, 25.)

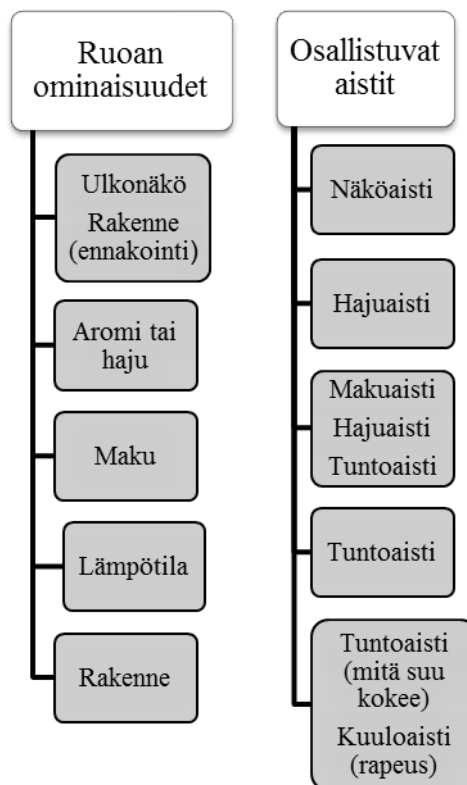
Suunnittelijan pitää huomioida monta asiaa samalla kertaa. Edellä ollut kuvio 10 havainnollistaa asiaa. Tärkein on asiakas eli kohderyhmä. Pitää tuntea hyvän ruoan ravitsemuksellinen puoli eli ravintoaineet, ravintosisältö, energiantarve ja ruoan sisältämä energia tuolle ryhmälle. Pitää huomioida tarvittaessa erityisruokavaliot sekä asiakkaan muut tarpeet. Ravitsemuksellinen puoli on käsitelty jo aikaisemmin tässä työssä. Pitää pystyä huomioimaan asiakkaan mieltymykset, kauden vaihtelut ja uutuudet. Kiertävä ruokalista on oiva apu siihen. Ruokalistan voi muuttaa tilanteen mukaan, mutta lista olisi hyvä päivittää ainakin neljä kertaa vuodessa. (Suomen Virtuaali-amk. 2006a; Suominen 2002, 7–14.)

Lounaslistan suunnitteluun vaikuttavat keittiön kapasiteetti, koneet, laitteet ja välineistö. Henkilökunnan määrä, työntekijät ja ammattitaito pitää muistaa listaa suunnitellessa. Tämän kaiken ohella vaikuttavat hygieeniset tekijät. Keittiöissä on noudatettava omavalvontaa ja on tehtävä kirjaukset, mittaukset ja näytteenotot. Omavalvonnan toimenpiteillä saadaan minimoitua myrkytysten saanti ruoasta, estetään tarttuvien tautien leviäminen ja estetään taloudelliset tappiot välttämällä esimerkiksi ruokien tai raaka-aineiden pilaantuminen. (Manninen 1998, 20–21.)

Ruokalistaa suunnitellessa ja kehittäessä on tärkeä tiedostaa muutostarpeet. Kaikkea pitää tarkastella kriittisesti, jotta luodaan toivotunlainen visio tulevaisuudesta. Kehitelty parannusehdotus kokeillaan ja arvioidaan tilanne uudestaan. (Pesonen 1996.) Keittiön tilat, laitteet ja kapasiteetti luovat suunnittelulle raamit. Ajankäyttö, taloudellinen puoli ja yrittäjän vaatimat asiat on huomioitava. Tuottavuus ja katteet on muistettava, joten raaka-aineiden hinnat, laatu ja monipuolisuus luovat tiukat haasteet toiminnalle. (Suomen Virtuaali-amk. 2006a.) Raaka-aineet, niiden toimituspäivät ja toimitusajat ovat yksi

merkittävä tekijä lounaslistan suunnittelussa. Raaka-aineiden laatu ja tuoreus on pysyttävä korkealaatuisina ja samalla pitää miettiä raaka-aineiden saatavuus. Lounaslistan muutoksilla seurataan vuodenaikoja, sesonkeja ja yleistä trendiä. Ravintolan maantieteellinen sijainti vaikuttaa suunnitteluun omalta osaltaan. (Manninen 1998, 20–21.)

Aistinvaraiset havainnot ovat yksi erittäin ratkaiseva tekijä. Aistihavainnoilla tarkoitetaan ruoan makua, esillelaittoa, tuoksua, näköä ja rakennetta. Asiakas huomaa maut ja värit, niiden houkuttelevuuden sekä yhteensopivuuden keskenään. Väreillä saadaan muodostettua hyvä ensivaikutelma, jolloin ruoka houkuttaa syömään. Väreillä voidaan vaikuttaa vaihtelevuuteen ja värioppia käyttäen hyödyntää värejä toisiaan täydentäen. Nämä asiat on havainnollistettu alapuolella (kuvio 11), jossa on kuvattu kuinka ruoan näkeminen ohjaa muita aistihavaintoja. Aistihavainnot täydentävät ruoan nauttimista ruokailun eri vaiheissa. (SuomenVirtuaali-amk. 2006a; Suominen 2002, 15–16; Aho & Leskinen 2002, 54.)



Kuvio 11. Ruoan ja juoman ominaisuuksien aistiminen (Tuorila, Parkkinen, Tolonen 2008, mukailtu.)

Jo suunnitteluvaiheessa kannattaa miettiä ruokien rakennetta, rakenteen vaihtelevuutta, kypsennystapaa ja niiden vaihtelevuutta, ruokien yhteensopivuutta ja väriyhdistelmiä. Huomioitavaa on raaka-aineiden monipuolinen, vaihteleva käyttö ja se kuinka ruoat täydentävät toisiaan. Huomioitava on myös, etteivät yhdistelmät ole liian kevyitä, tuhteja tai liian arkisia. Merkittävä tekijä ruoan maistumisen kannalta on oikea tarjoilulämpötila. Ruoka saattaa jäädä syömättä, jos se on kylmää. (Suominen 2000, 15–16; Aho & Leskinen 2002, 54.) Asiakas päättää jaloillaan, tuleeko hän uudestaan vai ei. Ruoan ei tarvitse olla kallista, jotta se olisi herkullista. Raaka-aineiden valinnassa ajankohtaisuus on hyvä muistaa. Eikä sovi unohtaa kansallisia perinneruokia, eikä paikassa hyvin maistuneita perinteisiä ruokia. (Mäkinen, Kiikka, Meriluoto, Väätäinen 2005, 18.)

Asiakastyytyväisyyden takaamiseksi on otettava huomioon monia asioita ruokalistaa suunnitellessa. Kulinaarisia tekijöitä ovat maku, ruokalajien ja raaka-aineiden vaihtelevuus sekä tilanteeseen sopivuus. Vaikuttavia tekijöitä ovat houkuttelevuus, ruoan esteettisyys ja muut erityispiirteet. Erityispiirteinä huomioidaan samanvärisyyden ja molempien lounasruokien voimakkaan maun välttämistä. Jokaiselle päivälle suunnitellaan eri raaka-aineista valmistettuja ruokia. Samalla tarkistetaan, että valmistusmenetelmät ovat erilaisia ja rakenne tai rasvaisuus on mietitty. Suunnitellaan täysipainoinen lounas ja huomioidaan ravitsemussuositukset sekä allergiat. (Manninen 1998, 20–21.)

Viisaus palveluiden kehittämiseen tulee kuitenkin usein toiminnan sisältä. Henkilöstö on osaavaa, ammattitaitoista ja kehityskykyistä. (Matinmikko 1999, 4.) Henkilöstö on oppinut seuraamaan, reagoimaan ja muuntautumaan tilanteiden mukaan. Suunnitteluun vaikuttavat henkilökunnan tiedot, taidot, luovuus ja asenne. (Suomen Virtuaali-amk. 2006a.) Keskustelut työkavereiden kanssa auttavat hahmottamaan tilannetta. Lounaan menekin seuranta koneellisesti helpottaa päiväkohtaisten lounasruokien menekin seurantaa.

Ruokailijan toivomukset ja odotukset tulevat ruokailijan iän, sukupuolen, työn laadun, ammatin, uskonnon ja mahdollisten allergioiden kautta. Aterioiden määrä, osien määrä ja tarjoilu ajankohta vaikuttavat lounaan suunnitteluun. Paikasta riippuen saatetaan tarjota aamupala, lounas ja päivällinen sekä huomioidaan mahdollinen edustusruoka. Lounaalla tarjoillaan arkena kahta tai kolmea eri lounasruokavaihtoehtoa lounaspaikasta riippuen. Kustannustekijät vaikuttavat kaikkeen. Kustannuksia lounasravintolalle tuovat

raaka-aineet, palkat ja energiat sekä muut yleiset kustannukset, esimerkiksi vuokra ja mainonta. Asiakkaan kyky ostaa palveluita vaikuttaa yrityksen pärjäämiseen. Katteet on laskettava ja niissä on pysyttävä. (Manninen 1998, 20–21.)

Ruokalista ja suunnitteleva henkilö tarvitsee ammattitaitoa, vuosien kokemusta, pelisilmää, havainnointia sekä halua tehdä ja vaikuttaa asioihin (Taskinen 2007, 25, 27). Keskustelut asiakkaiden, kauppiaan ja muun keittiöhenkilökunnan kanssa antoivat tarvittavia lisävinkkejä sekä apua suunnitteluun. Asiakkaille tuleva ruokalistaversio on sellainen, jossa näkyy ruokien nimet ja mahdolliset allergiamerkinnät. Työntekijöille näkyvä lista sisältää edellä mainittujen lisäksi muuta tietoa, esimerkiksi kenen tuote on tai paljonko tavaraa on tilattu. Listaa suunniteltaessa joutuu miettimään raaka – aineiden käytön ja niiden laadukkuuden. Tuo kaikki vaikuttaa lopulliseen lounaan hintaan, sekä samalla lopullisen lounaslistan muodostumiseen.

## **9.2 Taloudellisuus ja hinta**

Yrityksen tehtävä on tuottaa voittoa omistajilleen. Laskentatoimi on yrityksen liiketoimintaan liittyvää laskentaa. Sen tehtävänä on tuottaa tietoa yrityksen päätöksiä tekemiseksi. Liiketoiminnan tuotot on oltava suuremmat kuin kustannukset. Ulkoisen ja sisäisen laskentatoimen tarkoitus on kerätä tietoa toiminnan kannattavuudesta laajasti. Tiedot rekisteröidään ja tallennetaan mahdollista myöhempää käyttöä ja liiketoiminnan kannattavuuden hallintaa sekä suunnittelua varten. (Selander & Valli 2007, 21, 26 - 27.)

Ruokapalveluja on tuotettava tuloksellisesti ja kannattavasti. Tuloksia arvioidaan usein tunnuslukujen perusteella. Toiminta on tuottavaa silloin, kun aterioita ja/tai palveluita tuotettaessa panokset ovat oikeassa suhteessa valmistettuihin tuotteisiin ja palveluihin. Tuottavuus saadaan jakamalla tuotos panoksella, jolloin saadaan tuottavuuden tunnusluku. Tuotos on toiminnan tuloksena saatu kokonaismäärä suoritteita, esimerkiksi päivittäin valmistettuja tai myytyjä aterioita. Panokset eli tuotannon tekijät ovat aika, työ, pääoma, energia tai raaka-aineet. (Lampi, Laurila, Pekkala 2006, 28.)

Keittiön toiminta on taloudellista silloin, kun tuotoksen aikaansaamisesta aiheutuvat ja aiheutuneet kulut ovat mahdollisimman pienet. Taloudellisuus on siis panokset jaettuna

tuotoksilla, jolloin saadaan luku, jolla voidaan mittarin tavoin seurata taloudellisuuden tunnuslukuja. Kannattavuus on tunnusluku, joka ilmaisee paljonko yhdestä tuotteesta tai palvelusta saadaan voittoa. Mutta keittiötyöskentelyssä ei voi, eikä saa tuijottaa pelkkiä lukuja ja mittareita. Työ tehdään ruumiin voimalla, jolloin tuottavuuden liikakohottaminen voi olla työntekijöille vahingollista. Työn pitää olla mielekästä, sen pitää tyydyttää omia tarpeita ja ergonomia sekä työturvallisuus pitää muistaa. Henkilöstö on yrityksen toiminta-ajatusta tuottava ja toteuttava voimavara. Sitä on kohdeltava sen mukaan. (Lampi ym. 2006, 28–30.)

Rationalisointi on toimintaa, joka on suunnitelmallista ja jatkuvaa. Toiminta tähtää tuottavuuden lisäämiseen ja työnteosta nautittavuuteen. Rationalisointi on suomennettuna järkevien ratkaisujen ja työtapojen etsimistä eli työn järkipäristämistä. Rationalisoinnin avulla voidaan sopeuttaa muuttuvaan tilanteeseen. Rationalisointia on vakiointitoiminta eli standardointi. Kannattavat, taloudelliset ja tuottavat toimintatavat ovat kannattavuuden edellytyksiä. Tällöin pitää miettiä tehokkaat ja järkevät työmenetelmät ja työtavat. Rationalisoinnin puute voi johtaa tuotantotavan muuttamiseen pakkotilanteessa eli saaneerukseen. (Lampi ym. 2006, 29, 34.)

Rationalisoinnin suuri ”menetelmäparantaja” on ollut tietotekniikka. Ohjelmia käytetään lähes kaikkialla ja kaikessa. Ohjelmilla voidaan suunnitella, tilata, pienentää tai suurentaa ohjeita, tehdä erilaisia laskelmia ja seurata kustannuksia sekä samalla säästää aikaa ja käsin tehtävää työtä. Rationalisoinnin tärkeä osa on tuotantotekninen kehittäminen. Kohteena ovat tuotteet, raaka-aineet, työmenetelmät, välineet, koneet ja laitteet sekä keittiön työnkulku. Keittiössä tuotannon rationalisointia ovat tuotekehitys, menetelmien parantaminen ruoanvalmistuksen ja tarjoilun osalta, oikeat laitteet ja mahdollinen keittiön perusparannus. Tällä pyritään säästämään kustannuksia ja aikaa, tekemään työnteosta turvallista, sekä parantamaan tuotteen laatua. (Lampi ym. 2006, 30–31.)

Rationalisoinnista on hyötyä jokaiselle. Työmenetelmien parantaminen ja työnkulun suunnittelu on aina tärkeää. Kun tuotantotekniset ja tuotannolliset menetelmät ovat ajan tasalla, voidaan keskittyä ajankäytön suunnitteluun. Työpäivän suunnittelussa on otettava huomioon monia ajankäytön asioita. Rationalisointi on samalla yhteistyötä. Työhön perehtynyt ja perehdytetty työntekijä on motivoitunut, kehittämis- ja kehittymishalui-



nen sekä muutokseen sopeutuva. Työpaikan hyvä ja kannustava ilmapiiri luo hyvää yhteishenkeä. (Salmi ym. 2006, 33–34.) Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty.

Tuottavuuskasvua saadaan aikaan rakennemuutoksilla. Rakennemuutos on yksi keskeinen menetelmä, jonka kautta innovaatiot muuttuvat tuotoiksi. Kasvuteorian pilareita ovat kilpailu ja innovaatio. Tästä seuraa tuottavuuden kasvu, joka tuo hyvinvointia ja kilpailukykyä. Tuotemarkkinat, työmarkkinat, koulutus ja pääoma vaikuttavat toimintaan. Jatkuva muutos on ainoa tapa edetä ja saada tuottavuus kasvuun. (Maliranta & Ylä-Anttila 2007, 224.)

### **9.3 Menekki ja hävikki**

Elintarvikehankinnat ovat tarkoin harkittuja vastuullisessa keittiössä. Varastotilannetta seurataan koko ajan, kuljetustiheyttä mietitään ja suositaan sopivan kokoisia pakkauksia. Turhia hankintoja yritetään välttää. Työohjeita ja työmenetelmiä noudattamalla säästetään energiaa ja vältetään turhaa hävikkiä. Tarjoilun ja asiakasviestinnän merkitys on huomion arvoista. (Ympäristöpassi 2012.)

Tuotannonohjauksessa käytetään apuna esimerkiksi Aromia. Aromi on ruokapalveluiden kokonaisratkaisu ammattikeittiön tuotannon, varasto/ostotoimintojen, myynnin ja valvonnan toimintoketjuihin sekä tiedonhallintaan. Järjestelmä pystyy hyödyntämään kertaalleen tallennettuja tietoja ohjelmiston kaikissa toiminnoissa. Arvioitu henkilömäärä kirjoitetaan Aromin ohjeeseen ja saadaan valmis ohje raaka-aineiden tilaamiseen ja niiden määriin. Nykyiset tietokoneohjelmat pystyvät laskemaan ohjeeseen ravintoainesisällöt ja niitä voidaan verrata ravitsemussuosituksiin. (Logica 2012.)

Tuotannosuunnittelu tapahtuu ravintolatasolla, jolloin se vastaa asiakastarvetta. Tietokoneelta saa vakioidut reseptit, ravitsemustiedot ja tuoteselosteet. Aromiin kirjataan toteutunut tuotantomäärä, eli menekki ja hävikki. Hävikkiä on myymättä jäänyt tuotanto ja käyttämättömät tai pilaantuneet raaka-aineet. Hävikin seuranta on tärkeä osa raaka-ainekustannusten seurantaa. Aromiin viedyt tiedot ruokailijamääristä, päivitetty annoskoot, menekki ja hävikki, auttavat tarkistamaan kustannukset tunnuslukuraporteista. (Sodexo 2012.)

Hävikkiä saadaan seurattua kirjaamalla hävikkimäärät ylös. Kypsennysastioiden- ja lämpötilojen oikeilla valinnoilla saadaan paisto- ja kypsennyshävikki minimoitua. Ruokaa ei valmisteta liikaa ja ruoan valmistuksessa käytetään jaksottamista. Päivän jälkeen jääneet tuotteet jäähdytetään oikealla tavalla, jolloin niitä voidaan hyödyntää seuraavana päivänä. Jos edellisen päivän ruokaa on jäänyt paljon, kannattaa se huomioida seuraavan päivän tai seuraavan listan kohdalla valmistusmäärissä. (Metos 2006.)

Noutopöydän järjestämisellä voi vaikuttaa menekkiin haluamallaan tavalla. Salaattipöytään kannattaa laittaa esille ensimmäiseksi edullisimmat tuotteet (kaali tai porkkana). Ruoat ovat tarjolla komponentteina ja niitä on lounaan jälkeen mahdollista sekoittaa tai jatkaa haluamallaan tavalla. Sekoitettut salaatit säilyvät huonommin. Ruokailijan tapoihin kuuluu ottaa noutopöydän alussa ruokaa enemmän. Aluksi voi laittaa lisukkeet ja sen jälkeen ruoat edullisimmasta alkaen. Kun valitset oikean kokoiset ottimet, voidaan vaikuttaa ruokailijaan ja hänen ottamiin määriinsä. (Metos 2006.) Kuulostaa vähäpätöiseltä, mutta totuus on, että niinkin pienillä teoilla on yllättävän iso merkitys hävikkiä minimoidessa. Noutopöydän annosmäärien optimointi on tasapainoilua asiakastyytyvyyden ja katteiden välillä. Normaalit annoskoot eivät riitä miesvaltaisille lounasruokailijoille, kuten tämän huoltoaseman ravintolaan tehdyn tuotekehityksen kohdalla on voitu todeta.

Pienistä teoista syntyy säästöä. Käytä nuolijaa, kun vaihdat astiaa pöytään. Tuolla säästetään tarjoiluhävikki, joka saattaa tuotteesta riippuen olla yllättävän suurta. Ruokailijan lähestyessä loppua, kannattaa vaihtaa astiat pienempiin, eikä lisätä tuotteita enää siihen aikaan. Näin toimiessa pöytä näyttää yhä täydeltä ja tuoreelta. Asiakkaalle voidaan huomauttaa kauniisti, että otathan vain sen verran kuin jaksat syödä, tarvittaessa voit hakea lisää. Näin säästetään bioastiaan heitetyistä ruoista edes pieni osa. Siisti huomautuskyltti asiasta asiakkaalle voisi toimia. (Metos 2006.)

## 10 RUOKAOHJEEN VAKIOINTI

### 10.1 Miksi vakioidaan?

Vakioruokaohjeet eli yhdenmukaistetut ruoanvalmistusohjeet ovat keittiön ruoanvalmistuksen ja ateria- sekä ruokalistasuunnittelun perusta. Vakioiduilla ohjeilla varmistetaan ruoan tasainen laatu ja haluttu määrä riippumatta valmistajasta tai valmistuskerrasta. Laatu merkitsee hyvää makua, kaunista ulkonäköä, suositusten määräämää ravintosisältöä ja tarkkaa hygieenisyyttä. (Lampi ym. 2006, 118.)

Ruoan ja palvelun laadulla vaikutetaan asiakkaan kokemaan kokonaislaatuun. Asiakkaalla on mielikuva ravintolasta ja odotukset ovat sen mukaiset. Mielikuva on koettua tai kuultua, jolloin odotukset mukailevat niitä. (Suomen Virtuaaliamk. 2006b.) Ruoka-annoksen jokaisen osan on oltava onnistunut, jotta kokonaisuus olisi onnistunut. Asiakas lähestyy aina ruoka-annostaan toiveikkaana ja odottavana. Hänellä on mieli, aistit ja makuhermot valppaina tekemään havaintoja. Asiakas valitsee ruokapaikkansa omien makumuistojensa mukaan. (Mauno & Lipre 2005, 67–69.)

Ruokaohjeen vakiointi on ravintolan omaa tuotekehitystä. Vakioidut eli yhdenmukaistetut ruoanvalmistusohjeet ovat kehittelyn ja järjeistämisen tuotosta. Niitä on helppo muokata asiakaskunnan, asiakasmäärien ja raaka-ainetarjousten sekä vuodenajan mukaan. Usein vakioinnissa on kysymys jo käytössä olevan ohjeen muuttamisesta parempaan suuntaan. Ohjetta vakioidessa voidaan tehdä muutoksia esimerkiksi valmistustapaan, jos laitteita on uusittu. Lehdistä löytyneitä ohjeita voidaan testata ja soveltaa omaan keittiöön vakioinnin kautta. (Suomen Virtuaaliamk. 2006b; Lampi ym. 2006, 118.)

Vakioidessa mietitään ajankäytöllisiä asioita, kehitetään työmenetelmiä ja mietitään niitä sekä suurennetaan kyseessä oleva ohje paikan tarpeita vastaavaksi. Vakioruokaohjeessa tulee lukea raaka-aineet tarkoilla määrillä osto- ja käyttöpainoina, työmenetelmät, välineet, koneet ja laitteet sekä lämpötilat ja valmistusajat. (Jokinen, Laine, Lampi 2002.) Ohjeessa tulee olla valmistusohje tarjolle panoon asti ja maininta, millaiselle ruokailijalle ruoka sopii, eli mahdolliset allergiamerkinnät (VL = vähälaktoosinen, G =

gluteeniton). Vakioidut ohjeet helpottavat samalla ruokalistasuunnittelua ja ruokalistoille tehtävien merkintöjen laittamista. (Suomen Virtuaaliamk.2006b.)

## 10.2 Vakioinnin hyödyt

Vakioitu ruokaohje vastaa asiakkaiden odotuksia, soveltuu keittiön toimintajärjestelmään, soveltuu keittiön laitteistolla valmistettavaksi, vastaa keittiöhenkilökunnan määrää ja ammattitaitoa sekä käy kustannuksiltaan keittiön käyttöön. Jokaisessa keittiössä tulee olla omiin oloihin ja keittiön kapasiteettiin sopiva vakio-ohjeisto, jota muokataan raaka-ainevalikoiman, laitteiden ja ruokailutottumusten muuttuessa. Ohjeiden laatiminen on keittiön ruoanvalmistukseen ja suunnitteluun osallistuvien yhteistyötä. (Lampi ym. 2006, 119). Vakiointityö helpottaa keittiöhenkilökunnan ja keittiövastaavan tilaus-toimintaa opinnäytetyön kohteessa.

Valmiiksi mietittyjä ja testattuja ohjeita on turvallista käyttää. Niitä pystyy noudattamaan myös mahdollinen tuuraava työntekijä. Ruoanlaittaja saa ohjeita noudattamalla tasaisen laadun ja täsmällisen määrän. Ruoan maku, ulkonäkö ja rakenne ovat erästä toiseen samanlaisia. Tämä näkyy suoraan ruokailijalle ja vaikuttaa tyytyväisyyteen, kun ruoka pysyy tasalaatuisena. Ruoanvalmistuksen ajoittaminen helpottuu, kun ottaa ohjeesta erisuuruisia versioita ja käyttää niitä arvioidun menekin mukaan. Näin hävikki saadaan pysymään pienempänä. Taloudellisuus huomioidaan ja kustannuksia sekä tuotannon määriä voidaan tarkkailla. Samalla omavalvonnalliset asiat helpottuvat kuten hygienia ja ravintosisältö. (Suomen Virtuaaliamk. 2006b; Lampi ym. 2006, 121.)

Hyvän ruokaohjeen tunnusmerkkejä ovat määritetyt raaka-aineet ja niiden oikea järjestys ohjeessa. Tarkat raaka-aineet ja käyttömäärät on ilmoitettu kiloina. Tällöin vältetään aineiden tuhlausta ja hävikkiä. Ruokalistan tulee olla kiertävä, jolloin raaka-aineet voivat olla hankintakauden mukaiset. Kun käytetään valmista tai puolivalmista tuotetta, huolehditaan tuoteselosteista ja seurataan ruokalistamerkintöjen oikeellisuus. Ohjeessa on huomioitu myös ruokalajin ominaisuuksien säilyvyys keittiön tarjoilujärjestelmässä. (Mauno & Lipre 2005, 53; Lampi ym. 2006, 119.)

Ruokaohjeiden vakiointi helpottaa etukäteissuunnittelua ja aikataulullisia asioita. Vakioitu ohje auttaa kesälomia tuuraavaa ihmistä, jolloin hän pystyy ohjeiden perusteella helpommin tilaamaan tuotteita. Vakioinnilla saadaan tietää työmäärä ennakolta ja työt voidaan suunnitella sen mukaan. Näin oli myös tämän opinnäytetyön kehityskohteessa.

Vakioiduista ohjeista on suuri apu ihmiselle, joka huolehtii tilauksista. Jos ravintola käyttää esimerkiksi Aromia, voi ohjeen tulostaa sellaisena kuin haluaa. Arvioitu henkilömäärä kirjoitetaan Aromin ohjeeseen ja saadaan valmis ohje raaka-aineiden tilaamiseen ja niiden määriin. Järjestelmä pystyy hyödyntämään kertaalleen tallennettuja tietoja ohjelmiston kaikissa toiminnoissa, todetaan Logican (2012) sivuilla. Nykyiset tietokoneohjelmat pystyvät laskemaan ohjeeseen ravintoainesisällöt ja niitä voidaan verrata ravitsemussuosituksiin. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2011; Suomen Virtuaaliamk.2006b.)

### **10.3 Ruokaohjeen vakiointi ja suurentaminen**

Vakioinnin ensimmäinen vaihe on sopivan ohjeen valitseminen. Ohje suurennetaan keittiössä käytettävän annoskoon ja ruokailijamäärän mukaan. Ohjeeseen kuvataan työmenetelmät vaihe vaiheelta, kirjataan käytettävät välineet ja laitteet sekä GN-astioiden koko. Tuon jälkeen seuraa kokeilu, jonka aikana tehdään tarpeelliset mittaukset, havainnot ja muistiinpanot. Kokeilu toistetaan, kunnes saadaan ohjeen mukaan tehty ruokalaji, joka on hyväksytty laadultaan ja määrä täsmää ohjeen kanssa. Ruokaohjeita kokeiltaessa tarkistetaan ja vakioidaan ruoanvalmistuksessa käytettäviä tietoja määrästä, laadusta ja menetelmistä. Mitataan kypsennyshävikki ja tarkistetaan annoskoko. Seurataan ruoan menekkiä ja jätteiden määrää sekä laatua. Näitä seuraamalla voidaan tarkistaa annoskoon onnistuminen. Asiakaspalautteet ovat hyvä tietolähde. (Lampi ym. 2006, 120.)

Ruokaohjetta suurentaessa pitää huomioida esikäsittely - ja kypsennyshävikki sekä laskea osto- ja käyttöpaino. Ruokaohjeita suurennustapoja on kolme. Raaka-aineosat ovat aina paino-osia. Ruokaohjeen voi suurentaa raaka-aineisiin perustuvalla tavalla. Tällöin raaka-aineet ilmoitetaan osina kokonaismäärästä. Parhaiten tämä suurennustyyli soveltuu keittoihin, patoihin, salaatteihin ja laatikkoruokiin. Esimerkkinä perunasalaatti: an-

noskoko on 70 grammaa, ihmisiä 50. Ohjeeseen tulee 3 osaa perunaa, 1 osaa suolakurkua, 0,5 osaa sipulia, 1 osa majoneesia. Lasketaan haluttu määrä (10,5 kg), ohjeen raaka-aineosat (5,5 osaa), yhden osan paino ( $10,5 : 5,5 = 1,9$  kg). Tämän jälkeen voi suoraan laskea raaka-ainemäärät, esimerkiksi perunaa tarvitaan ( $1,9 * 3$ ) 5,7 kg. (Heikkilä & Lampi, 1993, 5; Lampi ym. 2006, 37–38.)

Pääraaka-ainesuhteisiin perustuva suurentaminen on toinen tapa. Tällä tavalla lasketaan raaka-aineiden määrät suhteessa pääraaka-aineeseen. Tämä suurentamistapa käy erinomaisesti kiisseleihin, puuroihin, kastikkeisiin ja murekemassoihin eli tuotteisiin, joissa on saostava ainesosa. Lähtökohtana on edelleen annoskoko. Esimerkkinä otetaan vaikka luumukiisseli, jonka osat ovat: luumu 1, neste 3. Muut aineet jaetaan näiden pääosien jälkeen omiin, pienempiin osiinsa. Tämän jälkeen lasketaan tarvittavat aineet, kun annoskoko ja ruokailijamäärä ovat tiedossa. (Heikkilä & Lampi 1993, 5; Lampi ym. 2006, 49–59.)

Tämän lisäksi voidaan laskea määriä tai annoksia annosta kohden. Esimerkkinä paistettu kala, kun annoskoko ja ruokailijamäärä ovat tiedossa. Voit määrittää kalan määrän suuremmaksi yhtä ruokailijaa kohden, jos tavallinen annoskoko ei riitä. Tällä tavoin saat kokonaismäärän helposti laskettua. Ruokailijaa kohden varataan 150 grammaa kalaa, ruokailijoita on 20. Tarvittava määrä saadaan kertomalla luvut eli  $150 \text{ grammaa} * 20$  eli kalaa tarvitaan kolme kiloa. (Heikkilä & Lampi 1993, 5.)

Pienohjeita voidaan suurentaa keittiöille myös tarvittaessa. Pienohje muutetaan grammoiksi ja kerrointa käyttäen suurennetaan isommalle ruokailijamäärälle. Jauhelihakastike on esimerkinä. Pienohjeen on kerrottu olevan neljälle ja haluat sen viidellekymmenele. Ensin pitää laskea pienohjeen raaka-aineiden painot yhteen. Tässä ohjeessa pienohjeen painoksi saadaan 980 grammaa. Sen jälkeen päätetään, että jauhelihakastiketta tarjotaan 50 henkilölle 150 grammaa/henkilö. Henkilömäärä kerrotaan tarvittavalla raaka-ainemäärällä eli  $50 * 150 = 7,5$  kiloa. Kerroin saadaan jakamalla haluttu, iso määrä pienohjeen painolla eli  $7,5 : 0,98 = 7,65$ . Kerrot pienohjeen raaka-ainemäärät, jokainen erikseen, kertoimella ja ohje on valmis. (Heikkilä & Lampi 1993, 5; Lampi ym. 2006, 49–59.)

Toinen vaihtoehto on, että lasket valmiin tuotteen painon kertomalla halutulla ruokailijamäärällä ja jaat sen ohjeessa olleiden määrien kautta. Pienohjeisiin kannattaa suhtautua aina pienellä varauksella, kun lähdet niitä suurentamaan. Ohje ei välttämättä toimi isossa ohjeessa samalla tavalla. (Heikkilä & Lampi 1993, 5; Lampi ym. 2006, 49–59.)

## 11 KEHITTÄMISTYÖ

### 11.1 Empiirinen tutkimus

Empiirisessä eli kokemusperäisessä tutkimuksessa tutkimustulokset saadaan tekemällä konkreettisia havaintoja tutkimuskohteesta ja analysoimalla sekä mittaamalla niitä. Mittaamisen tarkoitus on paremman ymmärryksen saaminen mittauksen kohteena olevasta asiasta, jolloin parempi ymmärrys johtaa oikeampiin johtopäätöksiin ja toimenpiteisiin. Tutkimuksen konkreettinen ja koottu tutkimusaineisto tutkimuskohteesta toimivat tutkimuksen tekemisen lähtökohtana. (Hirsjärvi & Huttunen 1995, 168.) Tutkimuksen avulla saatu tieto täsmentää ongelmiin liittyviä kysymyksiä. Tieteellinen tieto antaa uusia ideoita oman työn kehittämiseen ja monipuolistaa arkitiedon luomaa kuvaa asioista. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2001, 21.)

Empiirinen tutkimus perustuu kokemukseen. Empiirisen tutkimuksen luonteeseen kuuluu olemassa oleviin teorioihin ja tutkimustuloksiin tutustumista, mittareiden valitsemista ja käytännönjärjestelyiden suorittamista. Tutkimukseen kuuluu myös aineiston kerääminen ja käsitteleminen sekä tulosten analysointi. Tutkimus päättyy raportin kirjoittamiseen ja julkaisemiseen. (Koppa 2012.) Kaikki olennainen kirjataan tutkimusraporttiin, josta käyvät ilmi työn eri vaiheiden toteutus, lähestymistapa ja teoria sekä tutkimustulokset ja päätelmät. Näin menetellään etenkin empiiristen tutkimusten kohdalla. (Hirsjärvi & Huttunen 1995, 168.)

Empiirinen tutkimus perustuu tutkimuskohteen havainnointiin ja mittaamiseen. Havainto on havaitsemalla tehty huomio tai muille todelliseksi tajutuista asioista tehty havainto, eli tutkimustarkoituksessa tehty huomio (Kielitoimiston sanakirja 2012). Yleisesti havainnoinnilla tarkoitetaan asiaa, jota ei ole vain aistittu, vaan myös pantu merkille. Yhdelle havainnoinnille ei anneta suurta arvoa, vaan seurantaa tehdään usein ja useita kertoja peräkkäin ja näistä havainnoista lasketaan keskiarvo tulokseksi. (Skepsis 2012.)

Tutkimuksen mittaamisessa käytetään teoreettista pohjaa sitomaan tarkastelu todellisuuteen. Empiirisessä tutkimuksessa teoria koostuu joukosta teoreettisia väitteitä, joita ei voi suoraan testata. Niistä voidaan tehdä testattavia väitteitä eli hypoteeseja. Teorian



pätevyys riippuu sen kyvystä tuottaa todeksi hypoteeseja. Hypoteesi on teoriaan perustuva testattava väite ja teoria teoreettisten väitteiden joukko. Teoria koostuu joukosta väitteitä, jotka voidaan kielellisesti ilmaista. Tarkoituksena on selvittää havaittuja ilmiöitä sekä ennustaa uusia testattavien hypoteesien muodossa. (Skepsis 2012.) Teorian ja empirian suhde on niin sanottu hypoteettis-deduktiivinen malliteoria, jossa teoria syntyy niistä havainnoista, joita tehdään reaali maailmassa. Teoriasta voidaan johtaa ajattelun avulla uusia hypoteeseja, joita voidaan ottaa nykyhetkeen todennettaviksi. Teoria siis ohjaa uuden tiedon etsinnässä ja samalla se jäsentää sekä järjestelee kerättyä aineistoa. (Hirsjärvi ym. 2001, 133.)

Mittaaminen määrittää mittauskohteen ja sen tärkeyden, eli relevanssin sekä mittauksen tarkoituksen määrittelyn. Mittauksen tarkoituksen määrittely kuvaa ilmiötä, jota halutaan mitata ja seurata. Mittauksen kohde ja mittari luo validiteetin eli kertoo missä määrin mittari mittaa sitä, mitä sen toivotaan mittaavan. Mittausprosessin reliabiliteetti on sen luotettavuus mittauksen toteuttamisessa ja mittarin mukaista mittauksen toteutumisesta. Pohdinta tutkimustuloksen relevanssista eli tärkeydestä on myös tärkeää. Mittaus on silloin relevanttia, kun siitä koituu hyötyä. Tällöin mittaamisen tulosta voidaan käyttää aiotussa tarkoituksessa hyödyllisesti. Tutkimuskohteen mittauksen valinnassa käytetään kvantitatiivisia eli määrällisiä tai kvalitatiivisia eli laadullisia ominaisuuksia. Tutkimuskohteen mittaamisen tarpeista riippuen käytetään jompaakumpaa ja joissain tapauksissa molempia. Kvantitatiivisessa mittauksessa on yleensä olemassa valmis mittayksikkö tai asteikko. Kvalitatiivisessa mittaamisessa tutkija joutuu enemmän ratkaisemaan, miten tutkittu suure saadaan tehtyä mitattavalla tavalla. (Saari 2006, 36–43.)

Teiskontien MotoRESTin empiiristä tutkimusta tehtiin kokemuspohjalta ja kohteen seurannan lähtökohdista. Keskustelut kauppiaan, keittiöhenkilökunnan ja keittiövastaavan kesken vahvistivat kehittämistarvetta. Keittiövastaava oli kokeillut lounaslistoja, muokannut niitä toimiviksi, mutta kaipasi silti parempaa ja kiertävää lounaslistaa. Oli olemassa ongelma: mitä pitää muuttaa, jotta asiakkaat ovat tyytyväisiä ja ruokailijamääriä saadaan kasvatettua. Tilanteen tutkimista varten suunniteltiin lähtökysely. Asiakas-kyselyn tuloksia analysoitiin ja lounasruokailua havainnoitiin kehittämistä varten. Lounasruokailun teorian, ruokakäyttäytymisen ja kyselyn johtopäätöksien avulla voitiin suunnitella tutkimuksen tavoitteena ollut toimiva ja kiertävä ruokalista.

## 11.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on menetelmä, jota käytetään ihmistieteissä määrällisen tutkimuksen rinnalla. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on pyrkiä ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Tällä tarkoitetaan ilmiön tarkoituksen tai merkityksen selvittämistä ja syvällisemmän käsityksen saamista tutkittavasta aiheesta. Kvalitatiivinen tutkimus kerää menetelmillään tietoa ihmisen ja hänen elämänsä tutkimiseksi, joten se ei ole vain yhdenlainen tapa toimia. Perusteellisella tutkimuksella, suunnittelulla ja toteutuksella voidaan lähestyä tutkittavaa ilmiötä useista näkökulmista. Näin lähestymällä voidaan saada monipuolista tietoa ja lisätä ymmärrystä ilmiön luonteesta. (KvaliMOTV 2012; Hirsjärvi & Huttunen 1995, 174, 201.) Tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa. Aineisto kootaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. (Hirsjärvi ym. 2001, 155.)

Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteitä ovat hypoteesittomuus, suhde teoriaan sekä aineiston kerääminen ja analysointi. Tutkimuksessa pyritään tekemään mahdollisimman vähän ennakko-oletuksia. Se on lähes mahdotonta. Ennakko-oletuksia voi käyttää tutkimuksessa ensioletuksina, jotka ovat ääneen lausuttuja. Toki tutkija voi käyttää työsäään apuna arvauksia tutkimuksen tuloksista. (Eskola & Suoranta 1998, 19–20.)

Tutkimuksissa teoria on mukana kahdella tavalla. Teoria on keino, joka auttaa tutkimuksen tekemistä sekä teoria voi olla päämääränä, jolloin pyritään kehittämään teoriaa edelleen tutkimuksella. Keinona käytettäessä laadullinen tutkimus tarvitsee taustateoriaa ja tulkintateoriaa. Taustateoriaa vasten arvioidaan ja tulkintateoria auttaa kehittämään kysymykset ja saamaan tiedon mitä etsitään aineistosta. Teoria voi olla tällöin jopa päämäärä. Tämä tulee esille, jos aineiston pohjalta päätellään, eli edetään yksittäisestä havainnosta yleiseen havainnointiin. (Eskola & Suoranta 1998, 81–83.)

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään yleistä pienehköä ja harkinnanvaraista otantaa. Yksiköt tutkitaan perusteellisesti, jolloin aineiston laatu on tärkeintä. Aineisto pyritään valitsemaan perusteellisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Aineiston on oltava tarpeeksi kattava tutkimuksen analysointiin ja tulkintaan. Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on päättelymuoto, joka lähtee liikkeelle yksittäisestä havainnosta ja muodostaa siitä yleistyksen ja jopa teorian. Tarkastelulla tutkija pyrkii tekemään yleistyksiä keräämäs-

tään havaintoaineistosta. Havaintoaineiston keruumenetelmiä voivat olla esimerkiksi haastattelu tai kirjekysely. (KvaliMOTV 2012.)

Päätelyssä pyritään tekemään yleistyksiä ja päätelmiä aineiston pohjalta. Aineisto käydään läpi, nostaan sieltä esiin merkitykselliset asiat ja teemat. Tilastolliseen analysointiin ei pyritä. Eli yksi laadullisen ja määrällisen tutkimuksen eroja on siinä, että määrällistä tutkimusta tehdessä tutkimusongelmat on tehty tarkasti etukäteen, kun taas laadullisessa tutkimuksessa voi tutkimustehtävä muuttua tutkimuksen aikana. (Eskola & Suoranta 1998, 60–65, 81–83.)

Tässä opinnäytetyössä oli tarkoituksena kvalitatiivisen menetelmän avulla eli kyselykaavakkeen laadinnalla, saada tarvittava aineisto kehittämisprosessin jatkamiseen ja kehittämiseen. Tukena käytettiin haastattelua ja havainnointia. Havainnointi toimi luonnollisena osana tutkimusta. Kehittämiskohteen toimivuus (lounaslista) vaikuttaa päivittäiseen lounaslistasuunnittelijan työhön tulevaisuudessakin. Havainnointia tapahtui kyselyn tukena, mutta myös erikseen. Havainnointi oli suurelta osalta ei-osallistuvaa, eli haluttiin tarkkailla toimintaa niin, että asiakkaat eivät sitä huomanneet.

### **11.3 Kehittämistyö**

Onko opinnäytetyöstä kehittämistyöksi? Pirkko Anttila (AKATIIMIN toimitusjohtaja, Tutkimus- ja julkaisupalvelut Oy) opinnäytetyö- ja ohjaus seminaarissa (2008) oli todennut, että ”ammattikorkeakoulujen kehittämistyön tarkoituksena on, että tutkimus -ja kehittämistyötoiminnalla saadaan hankkeistettua kohteita ja työstä tulee kaikkia osapuolia hyödyntävä osaamisen, tietämyksen ja ymmärryksen kasvu”. Ammattikorkeakoululaki toteaa, että tutkimus -ja kehittämistyö kohdistuu työelämän käytännöllisiin kysymyksiin. Työllä kehitetään uusia, paranneltuja tuotteita, tuotantomenetelmiä tai palveluja. (Ammattikorkeakoululaki 351/2003.)

Kehittämistyön kautta saadaan kasvua ja uudistumista. Kehittäminen on vain yksi tapa uudistua. (Kettunen 2008, 1.) Kehittämishanke voi olla toteuttamistavaltaan tutkimuksellinen tai toiminnallinen ja siihen sisältyy kirjallinen osio. Kokonaisuus voi olla toiminnallinen, jolloin kehittämishanke vahvistaa tekijän valmiuksia toimia käytännön

tehtävissä. Työn tarkoitus on hyödyntää tietoa ja kirjallisuutta ja hankkeeseen sovelletaan toimivia tutkimus -ja työmenetelmiä. Ajattelutapa voi olla kokemusta, näkemystä tai luovia oivalluksia painottava, jolloin pääpaino on prosessissa ja sen tuloksissa. Menetelmälliset ratkaisut tulee hakea läheltä työelämää ja käytäntöä. (Anttila 2008.)

Kehittämishankkeen tavoitteena on rakentaa uusi malli. Kehittäminen voidaan jakaa useaan vaiheeseen. Suunnitteluvaihe käsittää kehittämistarpeen toteamisen, arvioinnin ja asettamisen. Se vaatii sitoutumista, toimintaympäristön arviointia ja voimavarojen hankkimisen. Toimintavaiheessa suunnitellaan kehittämistapoja. Aikataulu laaditaan, kootaan suunnitelma ja toteutetaan kehittämistyö sekä ehdotetaan uusi malli. Kokeiluvaihe sisältää malliehdotuksen arvioinnin, uuden toimintamallin kokeiluversion ja uuden mallin arvioinnin. Uusi toimintamalli otetaan käyttöön, kun toimintamalli on kehitetty ja luotu. Uusi toimintamalli pitää vakiinnuttaa ja vasta sen jälkeen koko kehittämishanke voidaan arvioida. (Niemi 2009.)

Toimintatutkimuksellinen työ on toimintaympäristölähtöinen malli. Työ sisältää suunnittelun, toiminnan, kokeilun ja uuden toimintamallin käyttöönottamisen. Kehittämistyöstä on mahdollonta laatia tarkkaa kehittämistyösuunnitelmaa. Toteutus etenee tarkoituksenmukaisesti kohti tavoitetta. Uuteen toimintamalliin pitää luottaa ja uskoa hankkeen edetessä. Hankkeeseen vaikuttavat monet tahot. Toimintakulttuuri ja toimintaympäristö luovat ehdot, joilla muutosta voidaan saada ja uusi toimintamalli ottaa käyttöön. Työ vaatii yhteistyötä, koulutusta, arviointia ja seurantaa. Arvioinnilla varmistetaan kehittämistyön tuloksen vakiintuminen. (Niemi 2009.)

Yritys tekee kehitystyötä menestyäkseen tulevassa liiketoimintaympäristössä (Kettunen 2008, 9). Kehittämistyöhankkeessa kehitetään käytäntöjä, osaamista, kokemuksia, tiedon siirtämistä, kommunikointia, työyhteisöä ja koko yhteistyöverkostoa. Kehittäminen itse hankkeessa on toimintaa, tiedon tuottamista ja uusien kohteiden tutkimista. Käytännöllinen kehittämistyö on tarpeellinen, koska työelämässä jatkuvasti tapahtuvia muutoksia on paljon ja ne luovat työympäristöön paineita. On uudistuttava ja pysyttävä ajan hermolla. (Hero 2011.) Tämä opinnäytetyö oli aito työelämän hanke. Työ oli kehittävää opinnäytetyötä. Työelämässä huomattiin kehityskohteita ja niihin tartuttiin. Perusteoria hankittiin tutkimalla ja lukemalla. Kehittämishankkeeseen etsittiin ratkaisut ja pyrittiin saamaan löydetty tieto muidenkin käyttöön.

Mitä kehittäminen on? Kehittämisen osaaminen vaatii vuorovaikutusta, verkostoitumista, taitoa soveltaa, muokata ja luoda uusia prosesseja sekä niiden kuljettamista alusta kokeilun kautta käyttöön. (Hero 2011.) Kehittämistyö sisältää epävarmuutta, haasteita, epäonnistumista, hapuilua, tuntemattomien asioiden kohtaamista ja turhautumista. Kehittämisen osaaminen sisältää toisaalta aloitteellisuutta, oman tekemisen arviointia, oppimisen, tiedon ja kokemuksen jakamista sekä uudistumista. Työ on jatkuva prosessi.

Työelämälähtöinen opinnäytetyö vaatii opiskelijan oppimista ja työelämän odotusten täyttämistä. Tutkimuksen teoreettinen tarkastelu kohdistuu työelämän, opiskelijan ja koulun vuorovaikutukseen, oppimiseen työelämässä sekä tietämyksen ja asiantuntijaosaamisen kehittämiseen. Lähtökohta on työelämän asettamissa ongelmissa ja kehittämistarpeissa. Tutkimusraportti on teorian ja empirian vuoropuhelua. Kriittisiä asioita ovat opiskelijan ongelmienratkaisukyky, itseohjautuvuus, tiedonsiirron avoimuus ja luottamus. Työelämälähtöinen opinnäytetyöprosessi on opiskelijan omakohtainen oppimis- ja kehitymisprosessi. Tällöin laatua ja sisältöä ei voida ulkoapäin täysin ohjata. Prosessin kuuluu niin ikään oppimisen ja kehittämisen vapaus ja vastuu. (Rissanen 2003.)

## 12 KEHITTÄMISTYÖNÄ TEISKONTIEN NESTEEN LOUNASLISTA

### 12.1 Kehittämistyön lähtökohdat

Opinnäytetyön kohde oli työpaikkani Teiskontien Nesteen Motorest ravintola, jossa toimin keittiövastaavana lähes koko työni ajan. Tavoitteena oli saada työkalu työhöni kehittämällä lounaslistaa toimivammaksi ja asiakkaita palvelevammaksi. Kehittämissanke oli henkilökohtaisesti tarpeellinen, kiinnostava ja aito ongelma itselleni. Kehittämistyö on yleensä pitkä prosessi, koska prosessin aikana muutetaan käytäntöjä tai jopa organisaatioita. Opiskelijana pystyin haukkaamaan vain pienen palan.

Aloitin kehittämissprosessin määrittelemällä tutkimusaiheen eli kehittämiskohteen. Nykytilanne eli lounaslistan toimivuus oli kartoitettu ja todettu muutoksia vaativaksi. Keskustelut työkavereiden ja asiakkaiden kanssa vahvisti kehittämisen tarpeellisuuden. Tutkimuksen teoriaan liittyvää aineistoa oli tarjolla, mutta vastaavaa hanketta tai kehittämistyötä ei tuossa paikassa ollut aiemmin tehty. Työ tulisi opettamaan kaikkea uutta aiheen ympäriltä ja samalla olisi pyrittävä olemaan rohkea etsimään uutta, olemaan tutkiva, mutta samalla kriittinen.

Laadullisen tutkimuksen ongelmanasettelu on joustavaa, enkä lähtenyt pikkutarkasti määrittelemään tutkimusongelmia, vaan asetin tutkimukselleni yleisluontoisemman tutkimustehtävän määrittelyn. Tarkoitukseni oli lähteä kartoittamaan kohteen lounaslistan muuttamisen tarvetta. Mitä ja millaista lounasruokaa työpaikkaruokailijat haluavat? Miten listaa toivottaisiin muutettavan? Miten lounaslistaa voisi kehittää? Millaisia odotuksia listan suunnittelijaa kohtaan on? Onko jotain mitä ei ole huomattu? Onko ruoka liian tavallista? Tarvittiin tietoa Nesteellä käyvien lounasruokailijoiden tavoitteista ja toiveista lounasruokailun suhteen. Hypoteesi oli, että halutaan edullista, hyvää ja kalliimmista raaka-aineista valmistettua lounasta. Kyselyllä hain muutostarpeen, sen syyn ja muutoksen tarpeiden suunnan.

Työstä tuli kehittämistyö ja samalla tapaustutkimus, koska projekti oli kehittämistä ja kehittämissideoiden tuottamista kohteena olevalle yritykselle. Kehittämistyö ei tullut yrityksen toiveena, vaan itse näin tilanteen sitä vaativan. Tapausta tutkittiin sen omassa

ympäristössä. Tapausta tutkimalla pyrittiin lisäämään ymmärrystä kohteen (yritys - tuote - asiakas) ympärillä. Tarkoituksena oli saada vastaus kysymyksiin miten ja miksi. Yleistämistä tapauksen tutkiminen ei tarjoa. Tutkimus toi esille uusia asioita ja opittua sekä tutkittua voidaan soveltaa tulevaisuudessa käytäntöön tuossa työpisteessä. Työtä varten on luettu kirjallisuutta, teoriaa ja tutkittua tietoa. Teoriatausta kuten suositukset, ruokakäyttäytymiset, ruokatuotevalikoima ja ruokalistat vakiointeen ovat lyhyesti kerrottu. Teorian ja empirian välillä on looginen jatkumo.

Analysoinnin taustalla on teoria-aineisto, jota tutkimustulokset tukevat. Tutkimusasetelma jatkuu teoreettisen pohjatyön jälkeen. Teoriapohja ja kehittäminen vaikuttavat toisiinsa ja kulkevat rinnakkain muuttuen matkan varrella tarvittavaan ja hanketta eteenpäin vievään suuntaan. (Anttila 2008; Hero 2011; KvaliMOTV.)

Tarkoituksena oli kvalitatiivisen menetelmän avulla eli kyselykaavakkeen laadinnalla saada aineisto kehittämisprosessin jatkamiseen ja kehittämiseen. Haastattelu, keskustelut ja havainnointi olivat kyselyn tukena. Havainnointi oli luonnollinen osa tutkimusta, koska olin yrityksessä päivittäin töissä ja kehittämiskohteen toimivuus (ruokalista) vaikuttaa päivittäiseen työhöni tulevaisuudessakin. Havainnointia tapahtui kyselyn tukena, mutta myös erikseen. Havainnointi oli suurelta osalta ei-osallistuvaa, eli halusin tarkkailla toimintaa niin, että asiakkaat eivät sitä huomanneet. Havainnoinnilla saatua palautetta en erikseen pura työssäni, vaan olen käyttänyt ja yhdistänyt saamaani tietoa suunnitteluun ja arviointiin sekä sitä kautta uusien listojen rakennemuutoksiin.

Itselläni on paikasta aikaisempia lounasruokailuun liittyviä kokemuksia ja työhypoteeseja siitä, mitä tutkimus voi tuoda tullessaan. Toivon saavani uusia näkökulmia tutkimuskohteesta kehittämisen edetessä. Tutkimuksen luotettavuutta pyrin lisäämään menetelmätriangulaatiolla, eli käyttämällä kehittämishankkeessa erilaisia tiedonhankintamenetelmiä. Tarkoituksena on kuitenkin hankkia tietoa ihmisen toiminnasta ja siihen vaikuttavista asioista. Aikataulu työn suhteen ei pitänyt, työ- ja kotirintamalla tapahtuneiden muutosten ja haasteiden seurauksena.

Asiakassuhteen luomisessa käytettäviä keinoja on monia. Tuotetarjonta (valikoima, parannukset, tuotteiden lisäys), hinnalla operointi (maksuvaihtoehdot, leimat kortteihin), saatavuus ja oston helppous (aukioloaika, pysäköinti, myyjä tarpeeksi) sekä markki-

nointiviestintä (myyntityö, asiakaspalvelu, kilpailut, näytteet, näytteet) ovat näitä keinoja. (Bergström & Leppänen 1999, 327.) Tavoitteeni oli asiakassuhteiden lujittaminen ja uusien syntyminen. Keinoina voin käyttää tuotetarjonnan eli lounaan parantamista, markkinointia sekä erinomaista asiakaspalvelua. ”Kun tarjonta on suuri, asiakkaat määrittelevät markkinat”, todetaan opinnäytetyössä (Markkanen & Nousiainen 2010, 2).

Tuotekehitystoiminnan vaiheet ovat ideointi ja arviointi yhdessä keittiön ja kauppiaan kanssa. Suunnittelu jäi vähälle, koska työvuorot eivät ole yhtään päällekkäin, mutta keskusteluja ehdimme käydä aiheesta. Tavoite oli saada mahdollisimman paljon ideoita ja samalla tehdä menestysmahdollisuuksien arviointi ideoille. Ensin kehitellään, testataan ja koemarkkinoidaan (Bergström & Leppänen 1999, 132). Kyselyn tulokset saadaan suoraan asiakkaan lautaselle! ”Hivellään silmää, puhutellaan sydäntä. Hyödynnetään asiakkaan kaikkia aisteja. Silmänruoka avaa sielun, vatsan kautta täyttyvät loput. Pieni vaiva, iso kiitos”. (Työterveyslaitos 2000, 7).

## **12.2 Lounasruokailu Motorest ravintolassa**

Ravintolan lounas alkaa arkipäivisin kello 10.30 ja päättyy kello 14. Lauantaina lounasta saa kello 11–15.00. Ruoka tarjoillaan lounasbuffettina (kuva 3). Jokaisena päivänä saa tilattua a la carte- listalta ruokia (K-market 2012) ja Kotipizzan tuotteita (Kotipizza 2012). Nämä artikkelit olivat menevimpiä tuotteita viikonloppuisin. Asiakasmääriä ja tuotteiden menekkiä seurataan päivä- ja kuukausikohtaisista raporteista. Teiskontien Nesteellä käytetyt lounaslistat ovat liitteenä (liite 4). Nuo listat olivat ne listat, joiden pohjalta kehitystyö jatkui.

Ruoan hintaan sisältyi lounasbuffetista syödessä ruoka vapaasti otettuna, salaattipöytä, leipä, levite ja ruokajuoma (maito, piimä, vesi tai kotikalja) sekä jälkiruokakahvi. Lounaan hinta oli 8.25 € arkisin ja lauantaina 9.90€.





Kuva 3. Motorest Teiskontie, buffet linjasto (Parkkonen 2011)

Teiskontien ravintolan ruokailijarakenne oli miesvoittoinen. Suurin ryhmä oli ruumiillista työtä tekeviä, joiden työmaa sijaitsi lähellä ravintolaa. Iso ryhmä lounasruokailijoista oli ammattiautoilijoita, jotka kävivät ajojen ja työvuoron salliessa lounaalla. Osa ruokailijoista oli muita vakituksia lounasasiakkaita. Suuri osa ruokailijoista oli lähes päivittäin käyviä, mutta osa kävi vain, jos työkohde oli huoltoaseman lähellä.

Arkipäivinä lounaalla kävi vaihteleva määrä ruokailijoita (40–100). Lauantai oli lounasruokailijamäärältään hiljaisin. Ruokailijoita käy vain kourallinen, eli 5–25. Lounasruokailijat olivat pääsääntöisesti työn ohessa ruokailevia miehiä. Heidän ikäjakaumansa oli 20 ja 65 vuoden välillä. Kiireisin lounasaika oli kello 11 ja kello 13 välillä arkipäivänä.

Omat haasteensa Teiskontiellä loivat keittiön laite- ja tilaresurssit. Keittiö oli pinta-alaltaan pieni, laitekapasiteetti rajallinen, mutta onneksi suhteellisen toimiva. Höyrytoiminnolla toimivia uuneja oli yksi ja pelkällä paistolla toimivia yksi. Keittiöstä löytyi yksi parila, induktioliesi, paistolevyt ja yleiskone. Lounaan valmistamiseen oli käytettävissä rajallinen aika. Aamupalan teon, pullan paiston ja sämpylävitriinin täyttämisen jälkeinen aika jäi lounaan valmistukselle. Työt alkoivat kello 05.30, aamupala oli oltava valmiina kello 06 ja lounaan valmistuksen pääsi aloittamaan noin kello 08.30. Itse vastaavana tein vielä ohessa tilauksia ja purin kuormia sekä autoin tarvittaessa kassalla.

Avokeittiö antoi omat haasteensa työnteolle. Piti kiinnittää huomiota mitä puhuu, miten puhuu ja miten käyttäytyy. Siisti pukeutuminen ja keittiön yleinen järjestys oli huomioitava. Toki se antoi myös mahdollisuuksia. Kontakti asiakkaisiin oli helppo pitää. Oli helppo tervehtiä, suositella, toivottaa hyvää ruokahalua ja toivottaa asiakas tervetulleeksi ravintolaan uudestaan. Koin tuon erittäin suurena vahvuutena keittiön kannalta. Samalla pystyi tarkkailemaan asiakkaiden hiljaista viestintää tai keskusteluja ruoasta.

Ruokatieto kertoi (2011) sivuillaan Työterveyslaitoksen kolmivuotisesta Virkeänä ratis- haasteesta, jolla oli pyritty tuomaan esimerkiksi huoltoasemille kevyempää ja terveellisempää ruokaa. Ammattikuljettajat syövät suurimmaksi osaksi huoltoasemilla niiden sijaintien ja aukiolojen vuoksi. Istuva ja liikkuva työ ei ole säännöllisen ruokailu- rytmin mahdollistaja. Ratin takana olevan tulisi pysyä vireänä ja pirteänä koko ajon ajan. Raskas ruokailu ajon välissä ei tue tätä tavoitetta. Haasteen tavoitteisiin kuului saada kuljettajat miettimään tekemisiään ja syömisiiään sekä huoltoasemat mahdollista- maan kevyemmän ja silti ravitsevan ruokailun mahdollisuus. Ammattikuljettajia parhai- ten palvelevia ja terveellisiä palveluja markkinoivia huoltoasemia oli kahtena vuonna palkittu Vuoden Virkeät 24h huoltoasemat- kilpailussa. (Ruokatieto 2011g.) Tavoite on tiukka, mutta hyödyllinen. Luin hankkeesta vasta työpaikan vaihdoksen jälkeen. Toi- von, että haaste toteutuu ja jatkuu tulevaisuudessakin. Siitä hyötyvät kaikki asiakkaat, jos valikoima keventyy ja ruoat tulevat terveellisemmiksi.

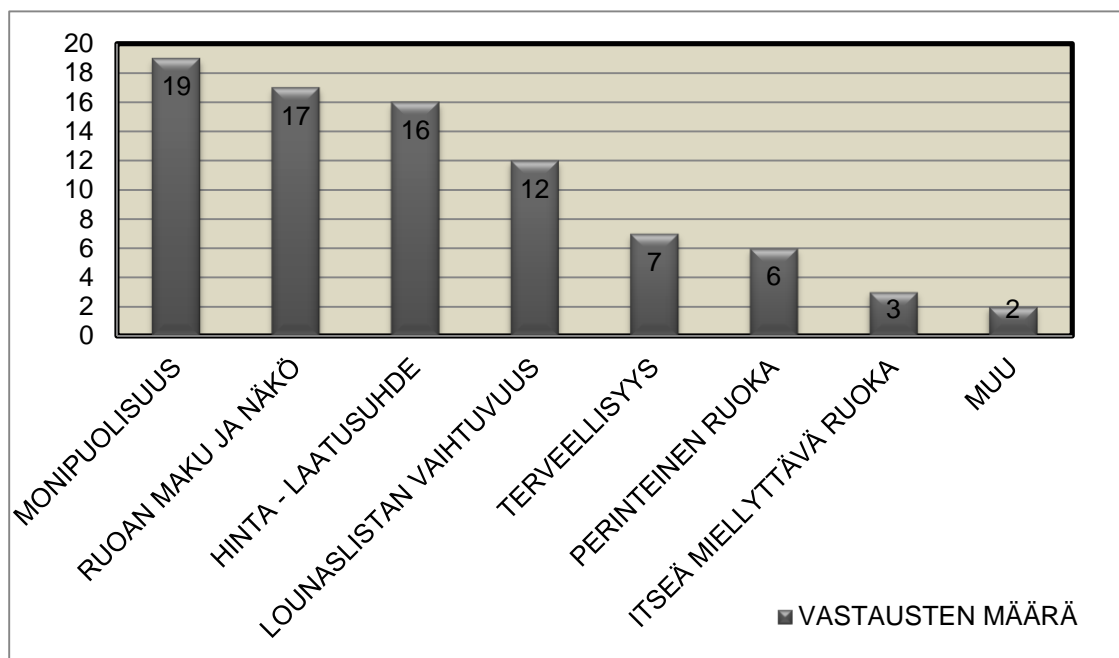
### **12.3 Asiakaskysely ja tulosten analysointi**

Lounaslistaa koskeva kysely tehtiin Teiskontiellä käyville lounasruokailijoille, jotta saataisiin tietoa suoraan asiakkailta. Keskustelut työkavereiden kanssa auttoivat osaltaan hahmottamaan tilannetta. Lounaan menekin seuranta raporteista kertoi ruokailijamäärät. ”Viisaus palveluiden kehittämiseen tulee kuitenkin usein toiminnan sisältä. Henkilöstö on osaavaa, ammattitaitoista ja kehityskykyistä” (Matinmikko 1999, 4). Siksi kyselyt ja keskustelut muilta lounasvuoroa tekeviltä olivat avuksi. Saatiin kokemuksia ja havainto- ja lounasruokalistasta sekä sen toimivuudesta henkilökunnan omilla havainnoilla. Arvo- kasta tietoa saatiin näin linjan tuotantopuolella työskenteleviltä.

Kysely (liite 2) tehtiin lounasruoan tärkeistä asioista lounasasiakkaalle. Lomakkeella kysyttiin mitä raaka-aineita ja ruokalajeja haluaisit syödä enemmän sekä ruokailijan omia lempiruokia. Kaavake oli jaossa lounaslinjastossa ja sitä markkinoitiin asiakkaille kolmen päivän ajan. Kyselykaavakkeessa oli avoimia ja monivalintakysymyksiä. Tuloksilla haluttiin saada tietoa siitä, mikä on hyvin, millaista ruokaa ihmiset toivovat ja mikä on lounaan jälkeinen olotila. Kyselyn piti olla muodoltaan helposti ja nopeasti vastattava sekä selkeä.

Kaavakkeita oli 50, vastauksia sain 19. Opinnäytetyössä tuloksia on tarkasteltu sanallisesti ja havainnollistettu taulukoiden avulla. Vastaajista 17 oli miehiä, naisia kaksi. Tämän selittää ruokailijoiden normaali jakauma. Tavallisesti ruokailijoista lähes kaikki olivat miehiä. Vastaajien ikäjakauma oli 28–64 vuotta. Puolet vastanneista kävi lounaalla päivittäin, loppuista puolet 2–3 kertaa viikossa ja toinen puoli harvemmin.

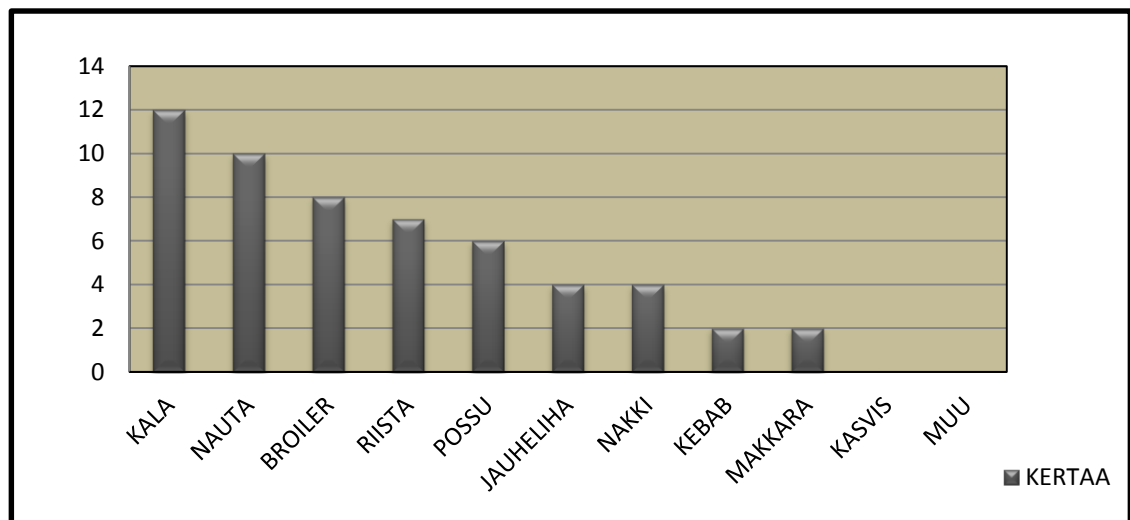
Kaavakkeella kysyttiin, mitkä olivat ruokailijan mielestä tärkeimpiä asioita lounaalla. Vaihtoehtoja oli seitsemän ja lisäksi avoin vastaus kohta. Alla olevasta kaaviosta 1 näkee tulokset selvästi.



Kaavio 1. Tärkeä asia lounaslistalla (n=19)

Tärkeät asiat lounaalla- kohta koettiin vastatessa tärkeiksi, koska jokainen oli kohtaan vastannut. Perusasiat nousivat esille vastauksista. Tärkeimmät kolme asiaa olivat ruoan monipuolisuus, ruoan maku ja näkö sekä lounaan hinta-laatusuhde. Kohtaan muu vastanneista molemmat olivat naisia ja he pitivät salaattipöytää tärkeänä.

Tutkimuksessa toivottiin vastausta myös TOP 5 lempiruokalistana. Toiveita tuli kahdeksassa paperissa. Listalla oli toivomuksina makaronilaatikko, uunilohi, aurajuustokana, poronkärstys, maksakastike, uunimakkara, nakkikastike, lasagne, tilliliha, lihapullat ja muusi sekä kalaruoat. Tutkimuksen perusteella perinteinen kotiruoka oli yhä haluttua ja pitänyt trendeistä huolimatta suosionsa. Tunnelmat lounaan jälkeen olivat hymyävämälintojen perusteella tyytyväisiä ja iloisia. Kahdelta vastaajalta tuli hymynaaman lisäksi ruusuja, yhtä poikkeusta lukuun ottamatta. Tyytymättömän vastauksen jättänyttä ei tiedetä, eikä hänen lomakkeen palautusta huomattu, joten häneltä ei päästy kysymään syytä tyytymättömyyteen.



Kaavio 2. X - kertaa toivottu listalle (n=19)

Kyselykaavakkeella haluttiin tietoa millaisia raaka-aineita (kaavio 2) ja tuotteita haluttiin enemmän ruokalistalle. Vastausten perusteella kalasta ja naudanlihasta tehdyt ruoat olivat toivotuimpia. Broileri, riista ja porsas seurasivat listalla heti perässä. Tutkimuksen perusteella voitane sanoa, että kasvisruoka ei ole miesten suosikki. Makkara oli listan hännillä, mutta syynä lienee se, että makkararuokia listalta löytyi jo nyt.

## 12.4 Lounaslistan kehittäminen ja uudistus

Ruokalistojen uudistuksen aloitin lukemalla ruokalistasuunnittelun teoriaa, ruokakäyttäytymistä ja vakioinnin hyötyjä ravintolalle. Ruokailijoille tehdyn lounasruokailua koskevan kyselyn tulokset analysoin ja purin taulukoiksi. Ruokalistasuunnittelussa tarvitsemani tiedot olivat asiakassegmentin määrittely, kokemukset, havainnot ja kyselyllä saadut tulokset. Opinnäytetyön kehittämiskohde oli huoltoasema ja siellä käyvät työpaikkaruokailijat. Ruokalistasuunnittelun pohjana oli Motorestin puolelta tullut kiertävä ruokalistapohja, joka ei sellaisenaan Teiskontiellä toiminut. Hain uudistuksella pohjaa listoille (liite 3), jotka olivat olleet käytössäni ja joita olin jo aikaisemmin muokannut Motorestin listoista tuon ravintolan tarpeiden mukaan.

Tutkin käytössä olleita ruokalistoja (liite 3) kriittisesti. Työhypoteesi oli, että halutaan edullista, hyvää ja kalliimmista raaka-aineista valmistettua lounasta. Kyselykaavake kertoi, että oletus oli osin väärä. Listan suunnittelu ja toteuttaminen oli oikealla tiellä, mutta kysely antoi uutta ja tarvittua tietoa tulevaan ja tarvittuun muutokseen. Otin viisi ruokalistapohjaa, jotka näyttivät toimivimmilta ja aloin purkaa niitä pienempiin osiin.

Käytin ruokaohjeiden suunnittelun apuna Heikkilän ja Lammen Suurkeittiön ruokaohjeet- kirjaa (1993), josta sain mausteprosentteja ja suositeltuja annoskokoja avukseni. Toinen apunani ollut opas oli Ruokapalvelut työnä- kirja (Lampi ym. 2006). Kokemuksen ja työhistorian tuomilla tiedoilla oli suuri merkitys suunnittelun onnistumisessa. Olen työssäni jo aiemmin tehnyt ruokalistoja, joten osasin tehdä ruokaohjeen pitkälti ilman näitä teoksia. Ne olivat lähinnä tukena.

Omaa kehittämistyötäni ja suunnitteluani helpotti, että tarvitsin uudistuksen vain lounaslistalle. A la carte -lista ja kuukauden tarjoustuotteet tulivat Nesteeltä valmiiksi suunniteltuina ja painettuina meille. Tarvitsin listan kuudelle päivälle viikossa. Huomioin sen, että lounas tarjoiltiin noutopöytänä, jolloin menekkiä ei voinut laskea suoraan annoskokoajattelulla. Lounaslistalle piti suunnitella pääruoka kastikkeineen, lämmin lisuke, mahdollinen lämmin kasvis ja salaattipöytä. Salaattipöydän suunnittelua en ole ottanut tämän opinnäytetyön osa-alueeksi.

Ruokalistaa suunnitellessa jouduin miettimään keittiön, tilojen ja laitteiden resursseja ja ottamaan nämä realiteetit huomioon. Tarkka taloudellinen puoli antoi haasteen suunnittelulle. Organisaation tavoitteena on tietenkin tuottaa voittoa, joka on huomioitava suunnittelussa (Suominen 2002, 23). Taloudellisuus ja kannattavuus eivät olleet työni tavoite tai kehityskohde, mutta ne oli huomioitava suunnittelussa. Henkilökunnan työtunnit, työmäärä ja osaaminen olivat asioita, joita arvioin lounaslistaa suunnitellessa.

Aluksi suunnittelin listan pohjaksi pääraaka-aineet. Analysoin ja seurasin samalla kyselyn tuloksia ja hyödynsin toiveita listalle. Ruokalistaviikon tulisi olla mahdollisimman monipuolinen ja raaka-aineiden käytön toistoa pitäisi välttää. Raaka-aineiden käytön osalta rajoituksia toi tavoite rahan käytön minimoinnista. Huomioin suunnittelussa, että lounaan hinta oli 8.25 € arkisin ja lauantaina 9.90 €. Pääruoan raaka-aineen kilohinnan raja oli 4.5–5€. Tämä loi tiukat raamit. Taloudellisuutta hain miettimällä, voiko kalliita raaka-aineita korvata vastaavilla tuotteilla. Esimerkkinä mainitsen Teiskontiellä käytössä aikaisemmin olleen suurusteen, jota saattoi kaataa sellaisenaan kuumaan nesteeseen. Se korvattiin puolet halvemmalla suurusteella.

Olin pyytänyt firmojen edustajilta kaiken mahdollisen infon tuotevalikoimista tarjoushintoineen. Olin sopinut puhelinmyyjien kanssa, että he soittivat useamman kerran viikossa ja tarjosivat esimerkiksi päivä- tai viikkokohtaisia alennettuja tuotteita. Näillä sai hyviä säästöjä aikaan. Tällöin mahdollistui valmistuotteidenkin käyttö, kun hinnat olivat sopivia tarjousten myötä. Rajallinen ajankäyttö vaati toisaalta puolivalmisteiden, raakapakasteiden ja valmistuotteiden käyttöä. Työmäärä ja käytettävä aika eivät mahdollistaneet sitä, että kaikki olisi itse tehtyä.

Järjestelmä toimi loistavasti ja sain listalle monipuolisemmin vaihtoehtoja. Lähdin lihakastikkeiden tekemisessä siitä, että lihana käytetään valmista ja kypsää sous vide - tuotetta (eli vakuumikypsennettyä). Sous vide- lihojen hinnat olivat noin kymmenen euroa kilo. Ruoan hintaa pystyttiin laskemaan, kun kastikkeeseen lisättiin kasviksia tai hedelmiä lähes puolet lihan määrään nähden. Terveellisyysnäkökulma tuli huomioitua samalla.

Ruokalistaa suunnitellessa mietin ravintolan resursseihin sopivat valmistusmenetelmät ja -tavat. Kun lounaslistan ruoat ja kastikkeet oli saatu listalle, lisäsin vielä energiali-

säkkeet. Kasvislisäketä en ole opinnäytetyötäni varten lounaslistalle suunnitellut, koska lisäksi valmistuksessa käytettiin tarjoustuotteita. Lounaslistan suunnittelussa tavoitteenani oli saada hyvänmakuinen ja värikäs lounaskokonaisuus sekä vaihteleva lounaslista (raaka-aine, rakenne, menetelmä). Muilla lisukkeilla sain vaihtelevuutta ja väriä ruokaan. Ruokalistasuunnittelun tavoitteena minulla oli, että listaa olisi helppo muokata kausivaihteluiden ja tarjouksien mukaan.

Motorestit ovat K- ketjua, jolloin pyrittiin käyttämään Pirkka- tuotteita erityisesti tuoreiden kasvien osalta. Näiden tuotteiden hinnat olivat K- kauppiaille suunnattuja. Valikoima, hinnat ja kuvastot tulivat valmiina konttorilta. Keittiö ei voinut vaikuttaa niihin. Monia muita asioita saattoi valikoida ja punnita ravintolan tarpeille sopiviksi. Koikeilun, tarjousten ja etsimisen kautta sain raaka-ainehankinnat taloudellisesti kannattavalle tasolle. Tämä vaati paljon työtä, mutta oli kannattavaa.

Teiskontien paikassa ruoka menee suoraan esille, joten säilyvyyden ja lämpösäilytyksen kautta tulevia ongelmia en joutunut pohtimaan ruokalistapohjaa miettiessäni. Eritysruokavaliot olivat suhteellisen helposti ratkaistu, koska niitä kysyttiin harvoin. Yleisimmät erityisruokavaliot huomioitiin (vähälaktoosinen ja gluteeniton) ja muut valmistettiin niitä erikseen pyydettäessä.

Tässä opinnäytetyössä on todettu, että olemassa olleet lounaslistaohjeistukset eivät olleet tarpeeksi toimivia, siksi lounaslistan kehitysprosessi sai alkunsa. Työn tulos eli ruokaohjeet ovat opinnäytetyön lopussa (liite 6). Ohjeet eivät ole vakioitujen ruokaohjeiden määritelmien mukaisesti tehty, vaan ne ovat versiot, jotka ovat tähän yritykseen sopivia. Ohjeita on suunniteltu kolmelle viikolle ja kaksi ruokaohjetta päivää kohden. Ohjeet on laskettu 50 henkilölle ja annoskoot ovat kokemuksen kautta toimiviksi havaittuja.

Toimin ravintolan keittiövastaavana opinnäytetyöni lähes loppuun asti. Vaihdoin työpaikkaa, kun olin suunnitellut kiertävät lounaslistat (liite 6) ja seurannut uusien listojen vaikutuksen asiakkaaseen (liite 5). Menetin mahdollisuudet saada lisätietoa Motorest Teiskontieltä talvella sattuneen tulipalon vuoksi. Huoltoasema on suljettuna suurien vahinkojen takia.

## 12.5 Kehittämisprosessin johtopäätökset

Työhypoteesina esitin, että Teiskontien ravintolassa halutaan edullista, hyvää ja kalliimmista raaka-aineista valmistettua lounasruokaa. Tutkimuksen tarkoitus oli kartoittaa lounaslistan muuttamisen tarve kohteessa. Mitä ja millaista lounasta työpaikkaruokailijat haluavat? Miten toivottaisiin lounaslistaa muutettavan? Miten listaa voisi kehittää? Millaisia odotuksia ruokailijat asettavat?

Asiakaskyselyn tekemisen tavoite oli ymmärtää ruokailijoiden toiveita, vaatimuksia ja tarpeita kehittämiskohteen ravintolassa. Tutkimuksessa käytetty kyselykaavake osoittautui suhteellisen toimivaksi. Sillä saatiin esille asiat, joita kehittämistyön kannalta oli olennaista. Toki, jos aikaa ja resursseja olisi ollut enemmän, olisi henkilökohtaisilla ja lyhyillä asiakashaastatteluilla sekä pidemmällä ja tarkemmalla kyselyllä saanut lisäinfoa. Se olisi tuonut vastaan kenties muita haasteita. Kasvokkain toteutettu haastattelu olisi saattanut antaa tarvittavaa lisätietoa, mutta vastaukset olisivat voineet olla positivisempia kuin anonymina vastattaessa. Tilanne ja haastattelija saattavat vaikuttaa haastattelutilanteessa ja siten tiedon luonteeseen ja luotettavuuteen (Alasuutari 1994, 122).

Jos haastattelukaavake olisi ollut pidempi, olisi tietoa voitu saada enemmän. Vastausprosentti olisi voinut kaavakkeen pituuden ja vastaamiseen menevän ajan takia laskea. Kaikkien hierarkioiden ja valtasuhteiden ulkopuolella tapahtuvaa kahden ihmisen kohtaamista ei ole olemassa, joka voisi johtaa tilanteeseen, että haastattelulla saatua aineistoa voisi käyttää epäeettisesti (Alasuutari 1994, 126). Opinnäytetyöhön vastauksia olisi määrältään toki voinut tulla enemmän, mutta nyt saatujen vastausten laatua, määrää ja toistoa pidän silti hyvänä mittauksen luotettavuuden ja koko opinnäytetyön kannalta. 20–30 havaintoa ryhmää kohden riittää perinteiseen, klassiseen testaamiseen (Metsämuuronen 2010, 254).

Tehdyn kyselyn jälkeen voi todeta, että hypoteesi osoittautui osittain vääräksi. Ruokaan oltiin suhteellisen tyytyväisiä. Lounaslistalla oli jo käytetty raaka-aineita, joita vastanneet toivoivat lisää. Asiakkaat tuntuivat olevat tyytyväisiä, jos ruoka on hyvää, tavallista ja konstailematonta lounasruokaa. Ruoan raaka-aineiden kalleudella ei koettu olevan merkitystä. Pohdin vastausten perusteella, miksi tyytymättömyys ei ollut suurempaa. Miksi halutaan tavallista ruokaa ja ollaan tyytyväisiä lähes kaikkeen? Onko meidät kas-

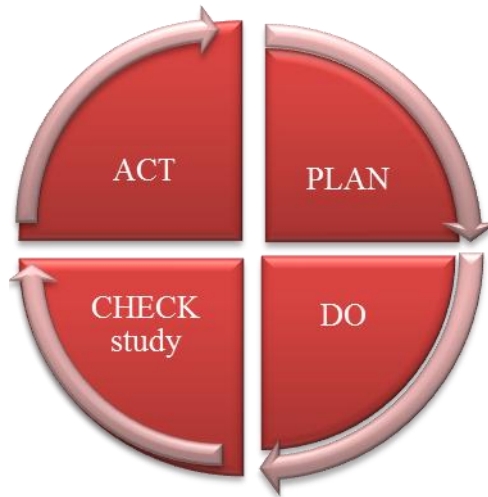


vatettu siihen? Kotona saatu kasvatus ja opetus ovat vaikuttaneet meihin. Suomalainen ei yleensä valita asioista suoraan, vaan mieluummin jälkeensä selän takana. Meidät on opetettu olemaan tyytyväisiä yleisellä tasolla. Oliko sillä syytä tässä työssä, sitä en tiedä.

Ruokalistan kehittäminen on päivittäistä tai ainakin kuukausitasolla tapahtuvaa, jatkuvaa toimintaa. Yksittäinen päivä tai viikko ei kerro tarpeeksi, koska kyse saattaa olla työtilanteiden muutoksista asiakkailla tai vaikka huonosta säästä johtuva muutos. Pidempi aikaväli kertoo tarkemmin tilanteen. Muutoksia voi tehdä, jos näyttää että tarvetta on. Haluan huomioida tarjoukset, kausivaihtelut sekä mahdolliset menekin vaihtelut, joten en ajatellut että listasta tulee nyt lopullinen.

Haluan Teiskontien MotoRESTin keittiövastaavana, että ravintolassamme kiinnitetään erityistä huomiota ruoan ulkonäköön, makuun ja esillelaittoon. Lounaslistaan ja sen suunnitteluun kiinnitetään huomiota tulevaisuudessa. Listan tulee olla kiertävä ja toimiva kokonaisuus. Lounasruokailun aikana tulee kiinnittää tarkemmin huomiota eri asioihin. Kuten ruokalistasuunnittelun teoria kohdassa mainittiin. Astioiden tulee olla siistejä ja oikean kokoisia sekä esillelaiton pitää on freshin eli tuoreen näköistä vielä illan viimeisinä hetkinä. Tämä vaikuttaa ruokailukäyttäytymiseen ja ruokailijan asenteeseen ruokaansa kohtaan, kuten teoriaosuudessa todettiin. Asiakaspalveluun on jokaisen kiinnitettävä huomiota. Asiakas huomioidaan, häntä tervehditään ja autetaan hänen tehdesään ostopäätöksiä. Tuotteiden on oltava vitriineissä tuoreita ja houkuttelevan näköisiä. Tuoreen pullan tuoksu ulko-ovella saattaa saada ihmeitä aikaan. Keittiön pitää olla askel asiakkaan edellä. Palvelevan ihmisen asenne on oltava positiivinen, iloinen ja hymyherkässä.

Omaa suunnittelua kuvaisi parhaiten seuraava prosessi: missio → visio → strategia → toimeenpano → ruokalista. Prosessin jatkosta kertoo lisää jatkuvan parantamisen toteutuksen kaavio eli Demingin ympyrä (kaavio 3), joka on kehittämistyön yksi peruste ja lähtökohta.



Kaavio 3. Demingin ympyrä (Sivonen & Työppönen 2006, 10, 52, mukailtu)

Oman toimintamallin suunnittelu (PLAN) muotoutui teoriapohjaa tehdessä ja työn edessä. Käytännön toteutus (DO) eli toiminta tapahtui suunnitelmien ja sopimusten mukaisesti. Kauppiaalta saatu lupa kehittämiseen ja keskustelut työkavereiden kanssa olivat alku työlle. Työn edetessä piti tarkistaa (CHECK) onko suunnitelmien ja menetelmien muutoksille aihetta. Kehittämistyö opettaa (STUDY) paljon uutta kohteen ympäriltä. Jotta kehittäminen olisi tuottavaa ja järkevää, seurataan ja analysoidaan tuloksia nyt ja tulevaisuudessa. Asiakaspalautteet, sisäinen ja ulkoinen auditointi, henkilöstön oma palaute sekä muut mittaukset ja havainnot auttavat jatkuvan kehittämistyön tekemistä. Tästä eteenpäin pitää kehittää toimintaa tarvittavin osin ja ylläpitää sekä edelleen kehittää omia vahvuuksia (ACT).

## 13 POHDINTA

Ruokalista on tärkeä myyntiväline (Louhija, Karhu, Valve 1984, 7). Kehittämishankkeella Teiskontien Nesteen Motores ravintolaan oli tarkoitus saada käytäntöjä, rutiineja, osaamista, yhteistyötä ja kommunikointia kehittämään paremmaksi. Vastaavia kehittämissiä yritykseen ei ollut ennen tehty. Kehittäminen tässä hankkeessa oli tiedon tuottamista, tutkimista, kysymyksiä muotoilua ja ihmisten välistä vuorovaikutusta. Hyvä kehittäminen lisää oman työn arviointia ja uudistamista, opitaan aloitteellisuutta, innovatiivisuutta sekä tuotetaan tietoa ja levitetään hankkeen tuloksia organisaatiossa (Anttila 2008).

Kehittämistyössä on keskeistä menetelmien monitahoisuus (Anttila 2008). Käytin kehittämisen apuna kyselyä, haastattelua ja havainnointia kahdella tapaa. Yritin kerätä tietoa ja ideoita monelta taholta. Tarkoituksena oli saada apua ja tietoa kysymyksiin miten, mitä ja millaista. Työn tekeminen oli mielestäni eettisesti oikein ja hyväksyttyä. Työ oli huolellista, tarkkaa ja kehittämiskohde eli yritys (kauppias) tiesi asiasta.

Laadullinen tutkimus ja kehittämistyö on ravintola-alaa arvioidessa järkevin tapa saada tietoa, joka soveltuu käytäntöön. Ehkä suurimpana syynä on se, että palvelun laatuun, tasoon ja toimivuuteen vaikuttavat seikat saadaan palveluita käyttävän henkilön omista näkemyksistä ja kokemuksista. Suora numeroilla arviointi voi olla mahdotonta ja harhaan johtavaa. Voiko palvelulle tai ruoalle luoda asteikkoa, joka olisi yleispätevä? Siksi koin laadullisen tutkimuksen vahvempana ja luotettavampana lähestymiskeinona.

Tiedon laatuun ja käyttöön tulee kiinnittää huomiota. Tieto kytkee ajattelumme ja todellisuuden toisiinsa. (Hirsjärvi & Huttunen 1995, 79.) Opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää ravintolan lounaslistaa parempaan ja asiakasystävällisempään suuntaan. Tavoitteena oli kyselyllä saada vastauksia ja pystyä niiden pohjalta vaikuttamaan kehittämisen suuntaan.

Tutkimuksen luotettavuus- ja pätevyyskriteerejä on monia. Niitä ovat uskottavuus, luotettavuus, realismi ja käytännönläheisyys. Tuloksien pitäisi olla työelämän ja tuotannon kannalta hyväksyttäviä ja käytettäviä. (Anttila 2008.) Opinnäytetyöni kannalta koin

onnistuneeni luotettavuudessa ja käytännönläheisyydessä. Asiakaskyselyn tulokset ja saadut tutkimustiedot tulivat suoraan käyttöni työelämään. Itsearviointilla on kolmi-osainen tarkoitus: kannustaa sisäiseen laadun hallintaan, valmistella henkilökuntaa ulkopuolisiin arviointeihin ja saada perustiedot talteen (Kekäle & Lehikoinen 2000, 43–44). Hyvä itsearviointi on rehellistä ja avointa. Arviointi omasta tekemisestä saattaa johtaa oppimiseen, kuten koen opinnäytetyöni osalta käyneen.

Aineistotyyppistä riippumatta on hyvä kiinnittää huomiota muutamiin seikkoihin. On pohdittava aineiston merkittävyys, aineiston riittävyys, analyysin kattavuus ja analyysin arvioitavuus ja toistettavuus. (Mäkelä 1995, 47–47.) Analyysin kattavuus tarkoittaa, ettei tutkija perusta tulkintaansa satunnaisiin poimintoihin (Mäkelä 1995, 53). Tälle työpaikalle kyselyn tuloksien analysointi antoi arvokasta ja kehittävää tietoa. Vastaajamäärä oli hyvä ja kattava analysoimista varten. Kehittämistyön arviointi on haasteellista. Tällaisen laadullisen tutkimuksen ja kehittämistyön luotettavuutta ja pätevyyttä isommassa mittakaavassa ei voi yleistää. Suuntaa se voi toki näyttää. En voi tietää kuinka tosissaan vastaajat ovat olleet tai olisivatko vastausvaihtoehdot voineet olla vielä kohdennetumpia. Kuinka perehtyneitä vastaajat ovat olleet käytettyihin lounaslistoihin ja ovatko he miettineet vastauksiaan ravintolasta kertyneiden kokemuksiensa kautta?

Olosuhteet saattavat vaihdella eri paikkakunnilla, samoin lounasruokailijoiden toiveet ja tarpeet. Tällainen kehittämistyö on sidoksissa niin aikaan, paikkaan kuin osaltaan itse tutkijaan. Luotettavuuteen ja toistettavuuteen tällaisessa kyselyssä voi vaikuttaa jo pelkästään kyselyyn vastaajan oma olotila. Vastaukset voivat olla kaunisteltuja tai vääristeltyjä suhteessa todellisuuteen. Mittaustulosten toistettavuutta en pystyisi takaamaan opinnäytetyöni osalta.

Luotettavuutta tällaista työtä tehdessä haittaa omat näkemykset, jotka ovat ennen työtä jo muovautuneet. Kun tutkija nostaa jonkin kohdan tulkinnoista pohdittavaksi, on kyseessä jo jonkinlainen yleistys (Moilanen & Rähä 2010, 67). Koin lähteet luotettavaksi tietoperustaksi. Kehittämishanke oli mielestäni perusteellisesti tehty. Tulokset, päätelmät sekä itse kehittäminen olivat jatkumoa saaduille vastauksille. Työ eteni hankaluuksista huolimatta johdonmukaisesti, vaikka aikataulu ei pitänyt. Koin silti, että työ oli suppea tutkielma todella isoista aiheista. Toivon näkeväni vastaavanlaisia opinnäytetöitä tulevaisuudessa. Harmittamaan jäi se, että en itse lopulta ehtinyt hyötyä kauaakaan saa-

mistani tuloksista ja kehittämisestä. Vaikkakin tulosta olin ehtinyt jo havaita ja palautetta saada (liite 5).

Kehittämisprosessin lopussa pitää pohtia, kuinka ratkaisumallit on saatu siirrettyä käytäntöön ja on pohdittava prosessia kokonaisuutena. Työn lähtökohtana oli esille tullut, aito ongelma työpaikalta. Opinnäytetyön suuntaaminen juuri tuohon ongelmaan oli looginen valinta itseäni ajatellen. Kyselyn ja kehittämisen pohjalta voin suunnitella lounaslistaa, joka on lähellä ruokailijoiden sydäntä, toiveita ja odotuksia. Kyselyllä ja havainnoinnilla saadut tulokset siirretään ruokalistasuunnittelijan voimavaroiksi. Ruokalista suunnittelussa on oltava hereillä. Ruokalistan tekijältä on löydettävä joustoa, tilanneherkkyyttä ja kilpailuun on kyettävä vastaamaan. Listaa suunnitellessa huomiota lounaalta ovat tärkeitä. Haetaanko lisää ruokaa, jääkö ruokaa ja saadaanko asiakkaalta palautetta? Tällä voi vaikuttaa omaan suunnitteluun ja kehittämiseen. Siksi juuri ruokalistan suunnittelulla tavoitellaan optimaalista osumista makuhermoon. Tavoitteeseen on saada elinikäisiä ja joka päivä käyviä kanta-asiakkaita.

Yritykseen suuntautuva kehittämishanke vaatii muilta työntekijöiltä osuutensa kehittämispäätöksiin. On saatava aikaan ajatus ”me pystymme tähän”. Kehittämisen tavoitteena ovat laadun parantaminen ja tiukemmat laatuvaatimukset. Henkilöstö on saatava asian taakse. (Kettunen 2008, 87.) Tämän opinnäytetyön kohteen osalta asiat sujuivat hyvin. Keskustelut keittiöhenkilökunnan kanssa ennen kehittämishanketta tukivat muutosta. Vaikkakin uuteen aina suhtaudutaan varoen ja epäroiden.

Kokemus karttui, sain rohkeutta ja luovuutta työn edetessä sekä opin koko ajan uutta. Päätökset, joita matkan varrella tein, perustuivat omiin ideoihin ja päätelmiin. Koin, että sain avaimia omaan työhöni. Kehittämistyössä opin huomaamaan yrityksen kehityskohteita, tarttumaan niihin ja saamaan tietoa eri tavoin ja menetelmin. Opin ratkaisemaan ongelman ja sain tuotettua tietoa työelämästä. Sain toteutettua hankkeen ja jaoin tiedon muiden kanssa uuden lounaslistan muodossa. Työn onnistuminen ja jatkokehittämistarve tullee esille ajan myötä tarkemmin.

Koko opinnäytetyön valmistumista pohtiessani huokaisen ensimmäisenä helpotuksesta. Kaiken kodin, työn, toimeentulon ja terveyden piirissä koetut isot ja välillä lähes voitattomat hankaluudet olivat romuttanut minut henkisesti ja fyysisesti. Työn aloittaessa-

ni olin kunnianhimoinen perfektionisti, jolla oli tiukka aikataulu. Kaikki ei mene niin kuin suunnittelee, ei tämän työn kohdalla ainakaan. Ajan ja mahdollisuuksien sekä koettujen takapakkien yhteensovittaminen tuotti tuskaa. Mutta työn valmistumista seuratesa, voin todeta, että sinnikkyys palkittiin. Koen, että työ antoi itselleni paljon. Olen tyytyväinen työhöni, vaikka aivan lopullinen kehityskohteen pidemmän aikavälin seuranta jäi itseltäni tekemättä. Mutta niin jäi seuraajaltanikin. Tulipalo romutti yrityksen jatkon helmikuussa 2012. Paikka on edelleen kiinni (20.5.2012) ja tulevaisuus auki.

Olen suuressa kiitollisuuden velassa monelle ihmiselle. Opinnäytetyön olen saanut viimein tähän pisteeseen. Tampereen Ammattikorkeakoulun raportointiohjeet on luettu moneen kertaan. Kiitos koululle. Ohjaava opettaja ja opponoija saavat erityiskiitokset joustavuudestaan, avunannosta ja tukemisesta. Ilman perheen tukea työ olisi jäänyt tekemättä. Suurin kiitos ja iso halaus menee lapselleni. Hän saa äidin viimein takaisin.

## LÄHTEET

Aapro, S., Kupiainen, H., Leander, M. 2008. Ravitsemushoito käytännössä. Helsinki: WSOY.

Aho, K., Leskinen, S. 2002. Ruoanvalmistuksen taito. Helsinki: WSOY.

Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. 3.painos. Tampere: Vastapaino.

Ammattikorkeakoululaki. 351/2003. Luettu 6.4.2012. [www.finlex.fi/Lainsaadanto](http://www.finlex.fi/Lainsaadanto)

Anttila, P. 2008. Onko opinnäytetyöstä kehittämistyöksi? Mistä löytyvät opinnäytetyön metodologiset ratkaisut? Chydenius-instituutti. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetyö ja ohjaus – seminaari. Luettu 5.4.2012. Vantaa: EVTEK [www.chydenius.fi](http://www.chydenius.fi)

Aro, A., Mutanen, M., Uusitupa, M. (toim.). 1999. Ravitsemustiede. Helsinki: Duodecim.

Aviisi. 2012. Tampereen Ylioppilaslehti. 1/2012. Luettu 26.3.2012. Tampere.

Bergström, S., Leppänen, A. 1999. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Oy Edita Ab.

Eskola, J., Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Finravinto. 2011. Finravinto 2007-tutkimus. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja 23/2008. Helsinki: Yliopistopaino. Luettu 9.4.2011. <http://www.ktl.fi>

Fogelholm, M., Rehunen, S. 1996. Ravitsemus, liikunta ja terveys. 2.uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus.

Haglund, B., Huupponen, T., Ventola, A-L., 2010. Ihmisen ravitsemus. 10.uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Hasunen, K., Airaksinen, L., Hakala-Lahtinen, P., Jäntti, A., Karppinen, M., Parkkinen, K., Peltosaari, L., Schauman, A., Seppänen, R., Tainio, R., Vainio L., Packalen L. (toim.) 1994. Joukkoruokailun ravitsemussuosituksat. 2.uudistettu painos. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Hasunen, K., Helminen, P., Lusa, S., Prättälä, R., Tainio, R., Vaaranen, V. 1995. Työpaikkaruokalu murrosvaiheessa. Työterveyslaitos. Helsinki: Painotalo Miktor.

Heikkilä, P. M., Lampi, R. 1993. Suurkeittiön ruokaohjeet. 5.painos. Porvoo: WSOY.

Hero, LM. 2011. Menetelmäopinnot. Metropolia. Luettu 5.4.2012. [moodle.metropolia.fi](http://moodle.metropolia.fi)

Hirsjärvi, S., Huttunen, J. 1995. Johdatus kasvatustieteeseen. 4.-8.painos. Porvoo: WSOY.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2001. Tutki ja kirjoita. 6.-7.painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

HK. 2011. HK Ruokatalo Oy. Luettu 5.4.2011. [www.tiesydameen.fi](http://www.tiesydameen.fi)

HoReCa. 2007. AC Nielsen, HoReCa -rekisteri 2007. Luettu 6.4.2012. [www.mara.fi](http://www.mara.fi)

Hyytinen, M., Mustajoki, P., Partanen, R., Sinisalo-Ojala, L. (toim.). 2009. Ravitsemushoito-opas. Duodecim. Jyväskylä: Gummerus.

Hämäläinen, J. 1999. Luonnollinen palvelu. Kuopio: Luma Oy.

Ihanainen, M., Lehto, M., Lehtovaara, A., Toponen, T. 2008. Ravitsemustieto osaksi ammattitaitoa. Porvoo: WSOY.

Jokinen, P., Laine, H., Lampi, R. 2002. Ammattikeittiön laitteet ja työvälineet. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Kara, R. 2005. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. VRN. Suomalaiset ravitsemussuosittukset – ravinto ja liikuntatasapainoon. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kekäle, J., Lehikoinen, M. 2000. Laatu ja laadun arviointi eri tieteenaloilla. Joensuun Yliopisto. Psykologian tutkimuksia 21. 1.painos. Joensuu: Joensuun yliopistopaino.

Kesko. 2010. Keskon vuosi 2010.

Ketjukäsikirja. 2007. Työssä K-market-liikenne- ja matka- asemalla ja kassa.

Ketjukäsikirja. 2008. Työssä K-market -liikenne- ja matka- asemalla.

Ketjukäsikirja. 2009. Työssä K-market-liikenne- ja matka- asemalla.

Kettunen, J. 2008. Uudistu ketterästi. Kehitä, osta ja varasta. Hämeenlinna: Talentum.

Khan, A. 1998. Nutrition for Foodservice Managers: concepts, applications and management. USA: John Wiley & Sons.

Kielitoimiston sanakirja. 2012. Luettu 25.3.2012. <http://www.kotus.fi>

Kivimäki – Kuitunen, A., Hedman, L. 1997. Laatu tekevät ihmiset. Jyväskylä: Gummerus.

K-market. 2012. A la carte – lista. Luettu 4.12.2012. <http://www.k-market.com>

Koppa. 2012. Jyväskylän Yliopiston Koppa. Luettu 25.3.2012. <https://koppa.jyu.fi>

Kotipizza. 2012. Kotipizza menu. Luettu 1.1.2012. <https://www.kotipizza.fi>

Kukko, T. Kauppias. 2011. K-market Neste Oil Teiskontie. Haastattelu 5.4.2011. Haastattelija Parkkonen, K. Tampere.



- KvaliMOTV. 2012. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Luettu 6.4.2012. [www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus)
- Lampi, R., Laurila, A., Pekkala, M – L. 2006. Ruokapalvelut työnä. Helsinki: WSOY.
- Lehtovaara, T., Hämäläinen, J. 2007. Ravintolakokista mestariksi. Helsinki: WSOY
- Logica. 2012. Luettu 11.3.2012. <http://www.logica.fi/we-are-logica>
- Louhija J., Karhu, H., Valve, M. 1984. Ruokalistaopas. Uusikaupunki: Uudenkaupungin Kirjapaino Oy.
- Maliranta, M., Ylä-Anttila, P. (toim.). 2007. Kilpailu, innovaatio ja tuottavuus. Helsinki: Yliopistopaino.
- Manninen, J. 1998. Ruokapalvelujen markkinointi. 2.painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Markkanen, H., Nousiainen, T. 2010. Hyvä lounas – Laatutekijät ja asiakkaiden toiveet, kehityskohteena ravintola Amarillon lounas. Hotelli – ja ravintola – alan koulutusohjelma. Ruokapalvelujen liikkeenjohto ja yrittäjäyys. Savonia - Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Matinmikko, M. 1999. Uudistuneet reseptit ruokapalveluun. Työväen sivistysliitto, TSL ry. PB – Printing Oy.
- Mauno, S., Lipre, E. 2005. Älykäs kokki keittiössä. Helsinki: WSOY.
- Metos. Metos uutiset 2/2006. Luettu 16.12.2011. <http://www.metos.com>
- Metsämuuronen, J. 2010. Pienten aineistojen tilastollinen testaaminen. 3.painos. Juva: WS Bookwell Oy
- Miller, G., Reeve, K. 2009. The rough guide to food. London: Rough Guides Ltd.
- Moilanen, P., Räihä, P. 2010. Merkitysrakenteiden tulkinta. 3.painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- Motorest-ketjukäsikirja. 2008. Käsikirja ”Makua matkalle”.
- Motorest-toiminnallinen ohje. 2010. Neste Oil K-market. 08/2010.
- Mäkelä, K. 1995. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Mäkinen, E., Kiikka, K., Meriluoto, R., Väätäinen, R. 2005. Keittiön kautta. Ruoanvalmistajan kirja. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Neste Oil Fi. 2011. Luettu 21.3.2011. <http://www.nesteoil.fi>

Newby, T. 2000. Hyvään asiakaspalveluun, Infoviestintä. Suom. Karhu, M., alkuperäinen teos 1991. Lai-Net Oy.

Niemi, P. 2009. Kehittämishankkeen vaiheet. Oppilaanohjaus. [www.oppilaanohjaus.fi/kehittamisty](http://www.oppilaanohjaus.fi/kehittamisty)

Nieminen, G.M. 1998. Ravintola-alan laskentatoimi. 8.korjattu painos. Uudenkaupungin Sanomat Oy.

Paalanen, J. Keskon Ravintolatoimenjohtaja. 2011. Keittiövastaavien koulutuspäivä 17.3.2011. Unilever: Helsinki.

Pederson, C., Wright, M., Weitz, B. 1988. Selling. Principles and methods. 9.painos. Illinois: Irwin Inc.

Peltosaari, L., Raukola, H., Partanen, R. 2002. Ravitsemustieto. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Pesonen, I. 1996. Resepti kunnallisen ruokahuollon kehittämiseen. KTV:n tutkimusosaston julkaisusarja 3/1996.

Pirkka. 2012. Luettu 28.4.2012. [www.pirkka.fi/ruoka/kokkausvinkit/mita-tanaan-syotaisiin](http://www.pirkka.fi/ruoka/kokkausvinkit/mita-tanaan-syotaisiin)

Puumalainen, R. 2001. Ratkaisuja ravitsemukseen. Toim. Fogelholm, M. Tampere-paino.

Rissanen, R. 2003. Työelämälähtöinen opinnäytetyö oppimisen kontekstina. Tampere University Press. <http://urn.fi/urn:isbn:951-44-5806-0>

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd.

Ruokatieto. 2011a. Luettu 6.4.2011. Tutkimus: Kestävä joukkoruokailu kaipaa lisää käytännön ohjeita. uutiset.ruokatieto.fi..

Ruokatieto. 2011b. Luettu 7.4.2011. Tutkimus: Henkilöstöravintolassa tehdään terveellisiä lounasvalintoja. uutiset.ruokatieto.fi.

Ruokatieto. 2011c. Luettu 7.4.2011. Tutkimus: Henkilöstöravintolassa tehdään terveellisiä lounasvalintoja. uutiset.ruokatieto.fi.

Ruokatieto. 2011d. Luettu 31.12..2011. Tutkimus: Henkilöstöravintolassa tehdään terveellisiä lounasvalintoja. uutiset.ruokatieto.fi.

Ruokatieto. 2011e. Luettu 7.4.2011. Tutkimus: Suomalaiset luottavat ruoanlaittotaitoihinsa. uutiset.ruokatieto.fi

Ruokatieto. 2011f. Luettu 17.4.2011. Kuluttajat arvostavat eri ominaisuuksia elintarvikkeen terveellisyydessä. uutiset.ruokatieto.fi.

Ruokatieto. 2011g. Luettu 31.12..2011. Huoltoasemien keventynyt ruokavalio pitää kuskit pirteinä. uutiset.ruokatieto.fi.

Saari, S. 2006. Tuottavuus. Teoria ja mittaaminen liiketoiminnassa. Espoo: Mido Oy.

Saksanen, M. 2011. Liikenneasematyöntekijän haastattelu 18.12.2011. Haastattelija Parkkonen, K. Tampere.

Selander, K., Vall, V. 2007. Hinnoittelu ja kannattavuus matkailu – ja ravitsemisalalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Sipponen, M. 2011. Keskon Projektipäällikkö. Haastattelu 28.3.2011. Haastattelija Parkkonen, K. Helsinki.

Sivonen, S., Työppönen, K. 2006. Ruokapalvelujen toimintajärjestelmä. Laadun kehittäjän käsikirja. Helsinki: Efeko Oy.

Skepsis. 2012. Ihmeellinen maailma. Luettu 25.3.2012. [http://www.skepsis.fi/ihmeellinen/empiirinen\\_tutkimus.html](http://www.skepsis.fi/ihmeellinen/empiirinen_tutkimus.html).

Sodexo. 2012. Luettu 28.4.2012. Tapahtumat.wanhasatama.com.

Suomen Sydänliitto ry. 2011b. Luettu 5.4.2011 [www.suomensydanliitto.fi/terveellinenruoka](http://www.suomensydanliitto.fi/terveellinenruoka)

Suomen Sydänliitto ry. 2011a. Luettu 5.4.2011. [www.sydanmerkki.fi](http://www.sydanmerkki.fi)

Suomen Virtuaaliammattikorkeakoulu. 2006a. Luettu 3.1.2012. [http://www2.amk.fi/mater/ravitsemisala/tietojrtph/ruokalistasuunnittelu\\_13073.html](http://www2.amk.fi/mater/ravitsemisala/tietojrtph/ruokalistasuunnittelu_13073.html)

Suomen Virtuaaliammattikorkeakoulu. 2006b. Luettu 16.12.2011. <http://www2.amk.fi/mater/ravitsemisala/tietojrtph/files/VIRTVakiointi>

Suominen, M. 2002. Ruokalistasuunnittelun opas. Vanhustyön Keskusliitto.

Sääksjärvi, K., Reinivuo, H. 2004. Ruokamittoja. Helsinki: Kansanterveyslaitos.

Taskinen, T. 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. Tutkimuksia ja raportteja 22. Mikkeli: Mikkelin Ammattikorkeakoulu.

Terveyden -ja hyvinvoinninlaitos. 2009a. Luettu 26.2.2011. [http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa\\_terveydesta/elintavat/ravitsemus](http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/ravitsemus)

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2009b. Fineli. Luettu 16.12.2011 <http://www.fineli.fi>  
Työterveyslaitos. 2000. Sydänliitto Oy. Sydämellisesti hyvää. Terveellinen lounasruokailu. Opas suurkeittiöille.

Tuominen, S. 2009. Ruokalistan toimivuus asiakkaan näkökulmasta – Case: Chico’s- ketju. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Ravitsemispalveluiden johtaminen. Laurea Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Tuorila, H., Parkkinen, K., Tolonen, K. 2008. Aistit ammattikäyttöön. Oppimateriaalit. Helsinki: WSOY.

Varjonen, J. 2001. Elämyksiä, terveyttä, vaihtelua – 2000 – luvun ruokatottumukset. Tutkimus. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 3/2011.

Välimäki, H. 2007. Menestyksen tekijät. Toim. Strand, I., Kotro, A. Helsinki: Otava.

Ympäristöpassi. 2012. Luettu 28.4.2012. [www.ymparistopassi.fi/valmennus](http://www.ymparistopassi.fi/valmennus)

## LIITTEET

### Liite 1. Suomalaisen työpaikkaruokailun kehitystä ohjaavia tapahtumia

- 1956 Kansainvälisen työjärjestön ILO:n työpaikkaruokailua koskeva suositus
- 1965 Kululaitosten ja yleisten töiden ministeriön vahvistamat virastoruokaloiden hoitoperusteet
- 1968 Yhteispohjoismainen ravitsemussuositus
- 1970 Ensimmäinen ravitsemusterapeutin virka
- 1971 Työterveyslaitoksen työpaikkaruokailua koskeva suositus
- 1975 Valtion työpaikkaruokailutoimikunnan mietintö
- 1976 Valtion virka – ja työehtosopimuksen sosiaaliliitteessä sovitaan työpaikkaruokailumahdollisuuden järjestämisestä valtion koko henkilöstölle. Kunnallisen virka – ja työehtosopimusratkaisuun liittyvä suositussopimus työpaikkaruokailun kehittämistä. STK:n ja SAK:n välinen sopimus työpaikkaruokailun kehittämistä.
- 1977 Valtiovarainministeriön ohje työpaikkaruokailun toimeenpanosta valtion virastoissa ja laitoksissa ja ohje ruokalatoimikunnasta
- 1978 Valtiovarainministeriön vahvistamat työpaikkaruokalojen yleiset hoitoperusteet
- 1979 Rakennushallituksen työpaikkaruokalojen suunnitteluohjeet
- 1981 Kirkon sopimusvaltuuskunnan suositus työpaikkaruokailun kehittämistä
- 1982 Yksityisten valtionapulaitosten sopimusvaltuuskunnan suositus työpaikkaruokailun kehittämistä
- 1983 Lääkintöhallituksen työpaikkaruokailutyöryhmän mietintö valmistuu
- 1986 Lääkintöhallituksen työpaikkaruokailusuositus (Hasunen ym.1995, 17.)

## Liite 2. Kyselykaavake Teiskontien Motorest 2011

**Sinun** mielipiteilläsi on merkitystä. Kehitän **LOUNASLISTAA** paremmaksi vastaustesi perusteella! Kiitos osallistumisestasi!

Olen \_\_\_\_mies \_\_\_\_nainen. Ikäni\_\_\_\_vuotta.

Kuinka usein käyt täällä lounaalla?

\_\_\_\_joka päivä \_\_\_\_2-3 x viikossa \_\_\_\_1x kk \_\_\_\_harvemmin

Mitkä ovat mielestäsi **tärkeimpiä asioita lounaslistalla**? Ympyröi vastaukset.

- a) monipuolisuus b) ruoan maku ja näkö c) hinta-laatusuhde d) terveellisyys  
e) lounaslistan vaihtuvuus f) lista lähellä omia mieltymyksiä g) perinteinen kotiruoka  
h) \_\_\_\_\_muu, mikä?

Mitä näistä haluat lounaalle lisää?

\_\_\_\_jauheliha \_\_\_\_nauta \_\_\_\_porsas\_\_\_\_ kebabliha \_\_\_\_kalaruoat \_\_\_\_nakki \_\_\_\_kasvis  
\_\_\_\_broileri \_\_\_\_makkara \_\_\_\_riista \_\_\_\_\_muu, mikä?

TOP 5 lempiruokasi

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Fiilikset lounaasi jälkeen ovat.. Ympyröi naama.



\*\*\*\*\* SUURKIITOS SINULLE!

Opiskelen TAMK:ssa tavoitteenani valmistua restonomiksi.

Kysely liittyy päättötyöhöni. – Kaija

**Liite 3: Ruokalistapohjat ennen kyselyä**

1(2)

MA	NAKKISTROGANOFF JAUHELIHA – PERUNAVUOKA
TI	MAKSA – PEKONIHÖYSTÖ, PUOLUKKAHILLO JAUHELHAPIHVIT, RUSKEA KASTIKE
KE	KALKKUNA – ANANASPATA MANTELIKALA
TO	JUUSTOINEN POSSUKASTIKE KEBABKIUSAUS
PE	UUNISILAKAT, VS – MAJONEESI, MUUSI PARILOITUA BROILERIA, MANGOKASTIKE
LA	NAUDANLIHA – JUURESPATA SIPULIPIHVI, OMENAKASTIKE *****
MA	LIHAPULLAT, MAKEA CHILIKASTIKE, MUUSI MUSTAMAKKARA, PUOLUKKAHILLO
TI	PYTTIPANNU & KANANMUNA KATKARAPUKALA
KE	KARJALANPAISTI, MUUSI JAUHELHAMUREKE, AURAJUUSTOKASTIKE
TO	POSSUNLIHAPATA PEPPERONIKIUSAUS
PE	KIEVILÄINEN KANA, HEDELMÄMAJONEESI RIISTA – KASVISKASTIKE & PASTA
LA	BROILERKASTIKE KALASTAJANVUOKA *****
MA	UUNIBROILERIA, BBQ – KASTIKE, KASVISRIISI HAWAIJIN POSSUPATA
TI	JAUHELIHA – MUUSIVUOKA JUUSTOINEN BROILERPATA
KE	AURAJUUSTOHÄRKÄÄ RYYNIMAKKARA, PUOLUKKAHILLO, MUUSI
TO	SPAGHETTI BOLOGNESE BROILERRISOTTO

(jatkuu)

- PE KEBABKASTIKE, RIISI, VS – MAJONEESI, LISUKKEET  
KASSLERIA, PUNAVIINIKASTIKE
- LA SITRUUNAINEN UUNILOHI, REMOULADE  
BROILER – HEDELMÄHÖYSTÖ  
\*\*\*\*\*
- MA KAALIKÄÄRYLEET, PUOLUKKAHILLO, MUUSI  
APPELSIINI-BROILERIPATA, KASVISRIISI
- TI JAUHELIHALASAGNETTE  
UUNIKALAA, KERMAVIILIKASTIKE
- KE BROILERPYÖRYKÄT, CURRYKASTIKE  
TOMAATTINEN MAKKARAPATA
- TO SIPULIPIHVI JAUHELIHASTA, KERMAKASTIKE, MUUSI  
MANGOBROILERIA, RIISI
- PE RIISTAKÄRISTYS, PUOLUKKAHILLO, MUUSI  
KEBAB – PASTAVUOKA, TACOKASTIKE
- LA ANANAS – BROILERIVUOKA, PESTORIISI  
LIHAPULLAT, PIPPURIKASTIKE, PASTA  
\*\*\*\*\*
- MA BBG-BROILERIA, HEDELMÄKASTIKE  
MANTELIKALA, TILLIPERUNAT
- TI CHILI – AURAJUUSTOPOSSU  
MAKKARAPYTTIPANNU & KANANMUNA
- KE KANA – PEKONIPATA, RIISI  
LINDSTRÖMINPIHVIT, OMENA – SIPULIKASTIKE
- TO KERMAINEN SUIKALEHÄRKÄ  
RAPEITA KALAPALOJA, REMOULADE
- PE MAKARONILAATIKKO  
UUNIPOSSUA, PIPPURIKASTIKE, LOHKOPERUNAT
- LA POSSUA SINAPPIKASTIKKEESSA, RIISI  
TULISET KANANPALAT, VS-MAJONEESI

\*\*\*\*\*



**Liite 4: Uudistetut ruokalistat kyselyn jälkeen**

1(2)

MA	PUNAINEN POSSUNLIHAKASTIKE KANAA TALON TAPAAN
TI	PYTTIPANNU & PAISTETTU KANANMUNA KEBAKOT, CHILIMAJONEESI
KE	BROILER-PASTAVUOKA CHILI CON CARNE
TO	TULINEN UUNIMAKKARA & MUUSI LINDSTÖMIN PIHVIT
PE	VIHERPIPPURIHÄRKÄÄ KALASTAJAN LOHILAATIKKO
LA	PARILOITUA BROILERINFILETTÄ, ANANASKASTIKE JAUHELIHAPIHVI, PIPPURIKASTIKE
*****	
MA	KINKKU-PEKONIKIUSAUS MANTELIKALA
TI	KEBABKASTIKE & RIISI +LISUKKEET PAAHDETTUA UUNIBROILERIA, HEDELMÄMAJONEESI
KE	HERKKUPIHVIT, PIPPURIKASTIKE KERMAINEN KALKKUNAKASTIKE & PASTA
TO	KARJALANPAISTI, MUUSI JAUHELIHALASAGNETTE
PE	BROILERHÖYSTÖ, RIISI RAPEITA KALAPALOJA, SITRUUNAINEN YRTTI-KERMAVIILI
LA	JUUSTOMESTARIN KINKKUPASTA VÄLIMEREN JAUHELIHA-PERUNAVUOKA
*****	
MA	LIHAPULLAT, PAPRIKAKASTIKE MUSTA MAKKARA, PUOLUKKAHILLO, MUUSI
TI	RIISTAKIUSAUS BROILERIA AURAJUUSTOKASTIKKEESSA & PASTAA
KE	MAKARONILAATIKKO TOMAATTINEN MAKKARARUUKKU
TO	YRTTINEN POSSUKASTIKE PÄIVÄN PAISTETTU KALA, YRTTIKERMAVIILI

(jatkuu)

- PE METSÄSTÄJÄN PAISTI, VIIPALEPERUNAT  
SIENIKÄÄRYLEET
- LA MERIMIESLAATIKKO, SUOLAKURKKU & PUNAJUURISALAATTI  
SILAKKAPIHVIT, PERUNAMUUSI, PINAATTIKASTIKE  
\*\*\*\*\*
- MA UUNI BROILERI, BARBEQUE KASTIKE, KASVISRIISI  
SINAPPINEN LIHAPATA
- TI SPAGHETTI BOLOGNESE  
JUUSTOINEN KINKKU-KASVIS-PASTAVUOKA
- KE AURAJUUSTO HÄRKÄÄ  
RYYNIMAKKARA, MUUSI
- TO RIISTAKÄRISTYS & PERUNAMUUSI  
SIPULIPIHVIT, OMENA-KERMAKASTIKE
- PE PARILOITUA BROILERIA, KAHDEN PIPPURIN KASTIKE  
KEBABKASTIKE, RIISI, VS-MAJONEESI, LISUKKEET
- LA NAUDANLIHA-KASVISHÖYSTÖ  
PEKONISET NAKKIKÄÄRÖT, SINAPPIRELISH, MUUSI  
\*\*\*\*\*
- MA UUNIMAKKARAA, KURKKUSALAATTI  
TULINEN TEX MEX PATA
- TI LÄMPIMÄT BROILERLEIVÄT  
HERKKUPIHVIT, RUSKEA KASTIKE
- KE KERMAISTA ROSEPIPPURIHÄRKÄÄ  
LOHIMUREKE, TILLIKERMAVIILI
- TO JAUHELHAKASTIKE, SPAGHETTI  
KINKKU-JUUSTOKIUSAUS
- PE POSSUN ULKOFIETTÄ PUNAVIINIKASTIKEESSA  
BROILER-JUUSTONUIJAT, RIISI, CHILIMAJONEESI
- LA KAALIKÄÄRYLEET, PUOLUKKAHILLO, MUUSI  
BBQ-POSSUA, KERMAPERUNAT  
\*\*\*\*\*

## Liite 5. Asiakaspalautteiden seurantalomake

2011 KEITTO

## 2.12 Asiakaspalautteiden seurantalomake

Päivämäärä	Palautteen aihe	Toimenpiteet	Kaittaus
4.4.11	dounasruoka hyvää (on pakko sanoa...)	Ohimenevään kiittämään vastaan	HP
15.4.11	lounasruoka erinomainen!	Vakiaasiakas, mies x3	HP
8.5.11	lohi keitto oli tosi hyvää!	Naisiaasiakas kiitti.	Id
27.5.11	lounasruoka oli hyvää!	Miesasiakas kiitti	Id
27.5.11	AURAVUOTO LEIKKEISTÄ	kuuli kiitokset! Naisiaasiakas	HP/VA
29.5.11	KIITOKSEJ VARPUN VÄLITTÄ	KOKILLE PEKUNILEIKKEISTÄ	IRMA/VA
	JONKA ITSE SUOSITTELEEN	YHÄNYNYNTINÄ NÖI!	HP/VA
	2x LOHISOPPAA	1x LEIKKE	HP/VA
16.6.11	Kokki sai luvun jostakin!		HP/VA
4.8.11	Ohjeiden ambulanssinummit	"Annettava palautetta: tämä on alueen paras lounaspaikka. Parantunut mielenkiitos kiitti ja korvaukset"	HP
"			

## Liite 6. Uudistetut ruokaohjeet

1(29)

## PUNAINEN POSSUNLIHAKASTIKE

RAAKA-AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
RYPPIÖLJY			0,2	
SIPULI, HAKATTU			0,8	
CURRY		0,2 %	0,02	
PAPRIKAJAUHE		0,5 %	0,06	
TOMAATTIPYRE		3,2 %	0,4	
VESI			3,5	
SIANLIHASUIKALE SV			5	
PORKKANASUIKALE			0,6	
PAPRIKASUIKALE, PUN			0,6	
VESI			0,2	
MAIZENA			0,2	
SUOLA		0,03 %	0,03	
LIHALIEMIJAUHE		0,9 %	0,1	
KERMA VL			1	
ANNOSKOKO 240G ANNOSMÄÄRÄ 50 MÄÄRÄ YHTEENSÄ 12KG				

## VALMISTUSOHJE:

- freesaa öljyssä sipulit, curry, paprikajauhe, tomaattipyree
- lisää vesi, muut mausteet, lihat (olleet paineessa ”irtautumassa”)
- lisää kasvikset
- suurusta, katso tarvitko maizenaa kaikkea
- lisää kerma, kiehauta
- tarkista maku

(jatkuu)

2(29)

**KANAA TALON TAPPAAN**

RAAKA-AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
BROILERIN FILEPIHVI	3	145G	7,2	MENU
ÖLJY	1		0,2	
CURRY		0,6 %	0,02	
SIPULIVIIPALE			0,8	
MANGOSOSE			0,7	Säilyke
RANSKANKERMA			1,05	
SUOLA		0,7 %	0,02	
SOKERI		1 %	0,1	
KANALIEMIJAUHE		0,5 %	0,01	
ANNOSKOKO 200G ANNOKSIA 50 YHTEENSÄ 10 KG				

**VALMISTUSOHJE:**

- käytä kanan parilalla, jotta saat pintaväriä
- lada 65 – gn vuokiin
- freesaa curry ja sipuli öljyssä
- lisää muut aineet
- saosta tarvittaessa maizenalla
- tarkista maku, kaada kastike kanojen päälle
- paista uunissa kuivapaistolla 150 astetta n.20 min
- tarkista kanan sisälämpö ja ruoan maku
- koristele yrteillä, lisukkeena yrttiriisi

(jatkuu)

3(29)

**PYTTIPANNU JA PAISTETTU KANANMUNA**

RAAKA-AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
PERUNAKUUTIO KYPSÄ	1.5		13,5	
SIPULI, PAK.KUUTIO			2	
PYTTÄRILIHA, MATTILA	1		2	
NAKKIPALA			3	
MAKKARAKUUTIO			2	
SUOLA		0,2 %	0,045	
VALKOPIPPURI		0,03 %	0,007	
PAPRIKAJAUHE		0,05 %	0,075	
GRILLAUSMAUSTE		0,2 %	0,045	
ANNOSKOKO 0,45KG ANNOKSIA 50 YHTEENSÄ 22,5 KG				

**VALMISTUSOHJE:**

- Voitele syvät gn-vuoat 100mm
- Jaa perunat, sipuli ja muut raaka-aineet tasan vuokiin
- Lisää mausteet, sekoita
- Paista 160 astetta n.40min
- Paista kananmunat molemmin puolin valmiiksi gn-vuokiin, varaa 1 kpl/hlö
- Sekoita pyttäriä, mittaa lämpötila, maista ja mausta tarvittaessa lisää
- Laita hetkeksi vielä uuniin
- Koristele persiljalla

**KEBAKOT & CHILIMAJONEESI**

- Kebakot, HK: Annoskoko 200g
  - Annoksia 50
  - Yhteensä 10kg
- Majoneesi: 20g/hlö – 1 kg, Menun majoneesi

(jatkuu)

**BROILER-PASTAVUOKA**

RAAKA-AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
KIERREPASTA, RAAKA	1		3,5	
BROILERINSUIKALE	1		3,5	
PAPRIKASUIKALE			1,5	
MAISSI			0,7	
SIPULI			0,8	
VESI			3	
KERMA, VL			7,5	
MAIZENA			0,09	
KANALIEMIJAUHE			0,18	
MUP, ROUHITTU		0,03 %	0,006	
CURRY		0,2 %	0,04	
ANNOSKOKO 400G ANNOKSIA 50 YHTEENSÄ 20 KG				

**VALMISTUSOHJE:**

- mittaa 65 GN-vuokiin raaka pasta, kypsä broilerinliha ja kasvikset
- sekoita ne keskenään
- sekoita liemen ainekset keskenään, tarkista maku
- kaada neste vuokiin n.3l (65mm) vuokaan
- päälle juustoraastetta
- paista yhdistelmäpaistolla 160 astetta ja n.40 min.
- tarkista pastan kypsyytys ja ruoan maku
- anna vetäytyä rauhassa

(jatkuu)

**CHILI CON CARNE**

RAAKA-AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
ÖLJY			0,3	
SIPULI			1	
PAPRIKAJAUHE		0,5 %	0,05	
CHILIJAUHE		0,5 %	0,05	
VALKOSIPULI			0,03	
TOMAATTIPYRE			0,5	
TOMAATTIMURSKA			2,3	
VESI			1	
JAUHELIHA			4	80 g
LIHALIEMIJAUHE			0,06	
SUOLA		0,3 %	0,03	
PIPPURISEKOITUS		0,5 %	0,05	
SOKERI			0,08	
TABASCO			0,01	
SAMBAL OELEK			0,03	
KIDNEY PAPU			1,2	
ANNOSKOKO 200G ANNOKSIA 50 YHTEENSÄ 10 KG				

**VALMISTUSOHJE:**

- freesaa öljyssä sipuli ja mausteet
- lisää tomaattimurska ja pyree
- keitä kasaan
- lisää jauheliha ja pavut
- tarkista maku
- keitä tummaa riisiä lisukkeeksi

(jatkuu)



6(29)

**TULINEN UUNIMAKKARA**

RAAKA-AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
UUNIMAKKARA	1		7,5	150 G
SIPULIVIIPALE	1		1	
PAPRIKASUIKALE			1	
JALAPENOVIIPALE			0,5	
SULATEJUUSTO			2,5	
KERMA			1	
CHILIKASTIKE			1	
VESI			0,5	
ANNOSKOKO 300G ANNOKSIA 50 YHTEENSÄ 15 KG				

**VALMISTUSOHJE:**

- lado uunimakkarat voideltuihin gn-vuokiin
- makkaroiden päälle sipulia, paprikaa ja jalapenoja
- sekoita kastike
- jaa makkaroiden päälle
- paista 165 astetta 40 min
- tarkista maku ja lämpö
- valmista muusi

**PERUNAMUUSI**

RAAKA - AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
PERUNA	4		16	
MAITO-KERMAA	1		4	
VOI			0,8	
SUOLA			0,112	
Annoskoko 400g Annoksia 50 Yhteensä 20 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- kypsennä perunat syvissä reikäpakeissa höyryllä uunissa n.40 min
- lämmitä maito-kerma
- sekoita yleiskoneessa melalla muusi tasaiseksi
- lisää kuumennettu maito
- lisää suola
- tarkista muusin paksuus ja maku
- lisää tarvittaessa nestettä (perunoiden koostumus vaihtelee) tai suolaa
- nosta hetkeksi vuoassa uuniin lämpöiseen

(jatkuu)

7(29)

**LINDSTRÖMINPIHVIT**

- raakapakastepihvit, Saarioinen
- paista parilalla öljyssä
- uuniin, paista kypsiksi
- annoskoko: 150 g/ 1 kpl /hlö
- tarkista pihvien lämpötila

**VIHERPIPPURIHÄRKÄ**

RAAKA-AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	HUOM
ÖLJY			0,1	
SIPULI			1	
GRILLAUSMAUSTE		0,3 %	0,03	
LIHAFONDI		0,5 %	0,05	
LIHALIEMIJAUHE		0,3 %	0,03	
VESI	1		3	
KERMA, VL			1,5	
MAIZENA			0,2	40g/l
VIHERPIPPURI, ROUHITTUNA		0,4 %	0,04	
NAUDAN SUIKALE, NE, KYPSÄ	1		5	
Annoskoko 200g Annoksia 50 Yhteensä 10 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- freesaa sipuli
- lisää mausteet ja vesi (viherpippuri rouhittuna)
- lisää kerma, kiehauta
- saosta maizenalla
- lisää uunissa lämmitetty ja irroteltu liha
- tarkista maku

(jatkuu)

8(29)

**KALASTAJAN LOHILAATIKKO**

RAAKA-AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
PERUNA	2		9	
GRAAVILOHI	1		4,5	
SIPULIVIIPALE			2	
MAITO	4		4,3	
KANANMUNA	1		1,2	
MUP		0,09 %	0,02	
SUOLA		0,2 %	0,04	
TUORE TILLI		2 %	0,4	
Annoskoko 400g Annoksia 50 Yhteensä 20 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- lado perunat, lohi ja sipulit voideltuihin vuokiin kerroksittain
- valmista muna – maito, lisää mausteet
- kypsennä kuivapaistolla 145 astetta 45 min
- maista ja tarkista lämpö, anna tasaantua
- hienonna tilli, koristele vuoat tillillä

(jatkuu)

**PARILOITUA BROILERINFILETTÄ & ANANASKASTIKE**

RAAKA-AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
BROILERINFILE			140	
ÖLJY			0,1	60G /HLÖ
SIPULI			0,3	
PAPRIKAJAUHE		0,1 %	0,003	
CURRY		0,2 %	0,006	
SUOLA		0,5 %	0,015	
KASVISLIEMIJAUHE		0,2 %	0,006	
SOKERI			0,02	
ANANASMURSKA			1,2	
VESI			1	
OMENAMEHU			0,2	
KERMA, VL			0,5	
MAIZENA			0,09	30g /l
Annoskoko 200g Annoksia 50 Yhteensä 10 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- pariloi lihat ja pintamausta hyvin (pippuri, suola, broilerimauste)
- paista lihat uunissa kypsiksi, koristele tuoreilla yrteillä
- valmista samaan aikaan kastike
- freesaa mausteet öljyssä sipulin kanssa
- lisää vesi, omenamehu ja ananasmurska
- lisää kerma ja saosta
- tarkista maku!

**JAUHELIIHAPIHVIT**

- Atria: pintapaistettu pihvi 150 g
- 1 kpl/annos
- pippurikastike: ohje
- paista pihvit uunissa 150 astetta 30 min
- tarkista lämpötila

(jatkuu)

**PIPPURIKASTIKE**

RAAKA-AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
VOI			0,05	
SIPULI			0,2	
PIPPURISEKOITUS			0,09	
GRILLAUSMAUSTE			0,005	
LIHALIEMIJAUHE			0,01	
SUOLA				
SINAPPI			0,05	
KERMA, VL			1,5	
VESI			0,5	
MAIZENA			(0,06)	
SOKERI			0,02	
Annoskoko 60g Annoksia 50 Yhteensä 3 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- freesaa sipuli ja mausteet voissa
- lisää sinappi ja kerma, keitä hiljaisella varovasti, suurusta tarvittaessa
- maista ja lisää sokeria sekä tarvittaessa suolaa

**KINKKU-PEKONIKIUSAUS**

RAAKA-AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
PERUNASUIKALE	2		8,5	KYPSÄ
SIPULI			1,5	
KINKKU	1		3	
PEKONIPALA			1,5	PAKASTE
KERMA VL			3	
LIHALIEMIJAUHE			0,02	
SUOLA			0,02	
MUP, ROUHITTU			0,005	
PERSILJA				KORIS- TEEKSI
Annoskoko 350g Annoksia 50 Yhteensä 17,5 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- voitele gn-100mm-vuoat
- lado perunat, sipuli, kinkku ja pekoni kerroksittain, päälle perunakerros
- mausta kerma, kaada kiusausten päälle
- kypsennä uunissa kuivapaistolla 170 astetta 45-55min
- tarkista maku ja lämpötila, koristele hakatulla persiljalla

**MANTELIKALA**

- Menun pakkastuote
- voitele 65 vuoaat
- lado kalat vuokiin, varaa 1 kpl/hlö, paista menekin mukaan lisää
- lisää kermaa n.0,5l vuoka (kastikkeeksi)
- paista uunissa 160 astetta kuivalla n.35 min
- tarkista lämpötila
- tillisilppua päälle

(jatkuu)

**KEBABKASTIKE, RIISI, LISUKKEET**

RAAKA - AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
ÖLJY			0,3	
SIPULI			1	
PAPRIKAKUUTIO			0,8	
TOMAATTIPYRE			1,4	
TOMAATTIMURSKA			2,6	
VALKOSIPULI			0,05	
VETTÄ			2	
MUP, ROUHITTU			0,005	
BALSAMICO			0,02	
SOKERIA			0,03	
SUOLAA			0,01	
LIHALIEMIJAUHETTA			0,02	
CHILI/SAMBAL OELEK			0,03	
JUUSTOKUMINA			0,02	
OREGANO			0,09	
BASILIKA			0,09	
KEBABLASTU			4	PAKASTE
Annoskoko 200g Annoksia 50 Yhteensä 10 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- freesaa öljyssä valkosipuli ja sipuli
- lisää tomaattipyre ja tomaattimurska
- lisää mausteet ja vesi
- keitä kasaan
- poraa sauvallasekoittimella tasaiseksi
- lisää paprikakuutiot
- maista ja mausta tarvittaessa lisää
- lisää kebabit
- tarkista maku
- lisukkeeksi riisi, valkosipulinen jogurtti-kermaviili (suola, vs), jalape-not/pepperonit

**PAAHDETTUA BROILERIA, HEDELMÄMAJONEESI**

RAAKA - AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
BROILERINKOIFI			9	ATRIA, marinoitu
SAVUPAPRIKAJAUHE			0,05	
MAJONEESI			1	
CURRY			0,02	
SOKERI			0,02	
HEDELMÄCOCTAIL			0,8	
SUOLA			0,001	
APPELSIINIMEHU			0,2	
Annoskoko 180g Annoksia 50 Yhteensä 9 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- voitele syvät satasen vuokiin
- lado koivet vuokiin
- mausta savupaprikalla
- paista uunissa 175 asteessa 45–60 min, kunnes lihasneste kirkasta
- mittaa lämpötila
- sekoita majoneesin aineet keskenään, valuta hedelmistä liemi pois
- majoneesia 40g/hlö

**HERKKUPIHVIT & PIPPURIKASTIKE**

- HK:n valmiit pakkaspihvit
- 2kpl/hlö varattava (85 g x 2)
- voitele matalat vuoat, lado pihvit lomittain
- paista 150 astetta yhdistelmällä n.15 min
- tarkista lämpötila
- PIPPURIKASTIKKEEN ohje oli jo edellä

(jatkuu)



**KERMAINEN KALKKUNAKASTIKE**

RAAKA - AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
ÖLJY			0,2	
SIPULI			0,7	
CURRY			0,02	
VESI	1		1,5	
KERMA			2,5	
PAPRIKASUIKALE			0,7	
PORKKANASUIKALE			0,7	
MAIZENA			0,16	40G/L
KALKKUNASUIKALE	1		4	
HUNAJA			0,02	
KANALIEMIJAUHE			0,029	
MUP, ROUHITTU			0,006	
SWEAT CHILI SAUCE			0,05	
SUOLA			0,012	
Annoskoko 200g Annoksia 50 Yhteensä 10 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- freesaa öljyssä sipuli ja curry
- lisää vesi ja kerma
- lisää kasvikset
- saosta maizenalla
- lisää mausteet
- lisää kalkkunasuikaleet
- kuumenna, tarkista maku

**KARJALANPAISTI**

RAAKA - AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
NAUDANLIHA	1 2	PH 35 %	6	RAAKA, KUUTIO
SIANLIHA	1	PH 35 %	6	RAAKA, KUUTIO
SIPULILOHKO			1,5	
PORKKANAPALA			1,2	
LAAKERINLEHTI			0,03	
MAUSTEPIPPURI		0,04 %	0,006	
MUSTAPIPPURI		0,04 %	0,006	
SUOLA		0,5 %	0,075	
LIHALIEMIJAUHE		0,3 %	0,045	
VESI	1		5	
Annoskoko 300g Annoksia 50 Yhteensä 15 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- valuta lihasta nesteet pois
- laita voideltuihin satasen vuokiin
- pieni sipulit lohkoiksi ja porkkanat isoiksi paloiksi
- lisää mausteet
- uuniin 200 asteeseen kuivalle n.15 min
- lisää vesi
- uuniin takaisin kiertoilmalle 150 astetta noin tunti
- tarkista lihojen ja kasvisten kypsyys
- tarkista maku, lisää tarvittaessa makuja

**JAUHELIHALASAGNETTE**

RAAKA - AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
LASAGNETTELEVYT			3,5	KNORR
ÖLJY			0,2	
SIPULIKUUTIO			1,5	
VS			0,1	
TOMAATTIPYRE			0,8	
TOMAATTIMURSKA			3	
VESI			1	
JAUHELIHA, N			3	SNELLMAN
BOLOGNESEKASTIKE			9	SNELLMAN
OREGANO			0,01	
BASILIKA			0,01	
LIHALIEMIJAUHE			0,01	
SUOLA			0,01	
SOKERI			0,05	
MUP, ROUHE			0,09	
SAMBAL OELEK			0,06	
JUUSTOCREME			1,5	
KERMA, VL			2	
JUUSTORAASTE, L			1	
Annoskoko 500g Annoksia 50 Yhteensä 25 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- voitele satasen vuoat spraylla
- jaa lasagnetet vuokiin tasaisesti (5 vuokaa)
- freesaa öljyssä vs, sipuli, tomaattipyre
- lisää vesi, tomaattimurska, bolognesekestike ja jauheliha
- lisää mausteet varoen, laita ensin vain osa
- keitä hetken aikaa
- lisää kerma ja juustocrema
- tarkista maku, lisää loput mausteet tarvittaessa
- kaada kastike vuokiin tasan
- sekoita lasagnetet ja kastike
- ripottele juusto päälle
- uuniin yhdistelmäpaistolle 150 astetta noin 50 min
- tarkista lämpö ja kypsyy
- tarkista maku
- anna vetäytyä noin 15 min

**BROILERHÖYSTÖ**

RAAKA - AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
ÖLJY			0,2	
SIPULIVIIPALE			0,5	
CURRY		0,03 %	0,033	
PAPRIKAJAUHE		0,03 %	0,033	
VESI/MANDARIINILIEMI			2	
HERNE			0,8	
PURJO			0,4	
PAPRIKASUIKALE			0,8	
MAIZENA			0,18	
JUUSTOCREME			1,5	
BROILERSUIKALE			4	80 g
SUOLA			0,01	
HUNAJA			0,27	25 g/l
SOIJA			0,16	15 g /l
KANALIEMIJAUHE			0,02	
MANDARIINI			1	
Annoskoko 220g Annoksia 50 Yhteensä 11kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- freesaa öljyssä sipuli, curry ja paprikajauhe
- lisää vesi ja mandariinien liemi
- lisää kasvikset
- kiehauta ja saosta
- lisää juusto ja kanat
- lisää kanansuikaleet ja mausteet
- tarkista maku
- lisää aivan lopussa mandariini, lämmitä enää
- sekoita varovaisesti kastiketta, ettei mandariini ym. hajoa

**RAPEITA KALAPALOJA**

- ICECOOL-tuote, varaa 3 kpl/hlö
- esilämmitä uuni
- lada kalat paperoidulle pellille
- paista 225 astetta kuivassa, noin 15 min
- tarkista lämpö
- kalan kanssa sitruunainen, kylmä yrtti-kermaviilikastike

(jatkuu)

**SITRUUNAINEN YRTTI-KERMAVIILIKASTIKE**

RAAKA - AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
KERMAVIILI			2	
MAJONEESI			0,4	
TILLI			0,085	
SITRUUNAMEHU			0,03	
MUP, ROUHE			0,01	
SUOLA			0,02	
SOKERI			0,02	
Annoskoko 50g Annoksia 50 Yhteensä 2,5 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- sekoita kermaviili ja majoneesi keskenään
- hienonna tuore tilli
- lisää kastikkeeseen tilli ja muut mausteet
- tarkista maku, lisää tarvittaessa
- laita kylmään tekeytymään

**JUUSTOMESTARIN KINKKUPASTA**

RAAKA - AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
ÖLJY			0,3	
KINKKUSUIKALE		2	2,5	
SIPULI		1	1,25	
VS			0,25	
AURAJUUSTO			1	
JUUSTOCREME			1,5	
KERMA, VL			2,5	
MUP, ROUHE			0,004	
Annoskoko 180g Annoksia 50 Yhteensä 9 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- freesaa sipulit, vs ja kinkut öljyssä
- lisää juustot ja kerma
- mausta pippurilla
- tarkista maku ja suurusta tarvittaessa
- parmesanmuru pastan ja kastikkeen lisukkeeksi

(jatkuu)

**VÄLIMEREN JAUHELIHA - PERUNAVUOKA**

RAAKA - AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
PERUNAVIIPALE			10	
SIPULIVIIPALE			1,5	
KESÄKURPITSAVIIPALE			1	
TOMAATTISALSA			1,5	
MUP, ROUHE			0,006	
SUOLA			0,05	
N.JAUHELIHA			3,5	
KERMA			2	
JUUSTOCREME			1,3	
JUUSTORAASTE			0,5	
Annoskoko 400g Annoksia 50 Yhteensä 20 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- voitele 65 vuoat
- lado vuokiin kerroksittain peruna, sipuli, kesäkurpitsa, jauheliha, salsa
- mausta suolalla ja pippurilla väleihin
- perunakerros päällimmäiseksi
- sekoita kerma ja juusto
- kaada vuokien päälle
- ripottele juustoa päälle
- höyrypaistolla 150 astetta 45–50 min
- tarkista lämpö ja maku
- anna hetki tasaantua

**LIHAPULLAT**

- Menun raakapakaste 5kg laatikko
- varaa 300g/hlö eli 15 kg
- vuoraa uunipellit tai matalat vuoat leivinpaperilla
- pyöryköitä yhteen kerrokseen
- paista kuivalla 160 astetta 20 min.
- kaada pyörykät syvään gn-pakkiin

(jatkuu)

**PAPRIKAKASTIKE**

RAAKA - AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
VESI			3	
LIHAFONDI			0,3	
PAPRIKAJAUHE			0,08	
CAYANNEPIPPURI			0,003	
RANSKANKERMA			0,5	
KERMA, VL			1,2	
MAIZENA			0,25	
Annoskoko 100g Annoksia 50 Yhteensä 5kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- kiehauta vesi ja fondi
- lisää muut aineet
- anna kiehahtaa varovasti
- suurusta
- tarkista maku

**MUSTAMAKKARA**

- tilataan Tapolasta kylmänä vakumtuotteena, 1 paketti 5kg
- varaa 300g/hlö eli 15kg
- pätki makkarat sopiviksi paloiksi
- lämmitä uunissa 150 astetta noin 15 min
- tarkista lämpö
- lisänä valmis Menun puolukkahillo ja muusi (ohje ollut edellä)

**RIISTAKIUSAUS**

RAAKA - AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
PERUNASUIKALE		2	6	KYPSÄ
SIPULI			1	PAKASTE
RIISTAKÄRISTYS		1	3	PAKASTE
KERMA, VL			3	
MUP, ROUHE			0,005	
LIHALIEMIJAUHE			0,018	
SUOLA			0,015	
TIMJAMI			0,004	
MAIZENA			0,1	
Annoskoko 250g Annoksia 50 Yhteensä 12,5 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- paista riista jo edellisenä päivänä
- voitele syvät gn-vuoat
- lado aineet kerroksittain
- pohjalle peruna, sipuli, riista ja lopuksi vielä peruna
- mausta kerma ja suurusta hiukan maizenalla
- kaada kerma vuokiin
- paista kuivassa 150 astetta noin tunti
- tarkista maku ja lämpötila
- koristele persiljasilpulla



**BROILERIA AURAJUUSTOKASTIKKEESSA**

RAAKA - AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
ÖLJY			0,3	
SIPULI			1	
PAPRIKASUIKALE			0,5	TUORE
PAPRIKAJAUHE			0,05	
VS			0,05	
VESI			2	
KERMA		1	2	
BROILERSUIKALE		1	5	S, FILESUIK, KY
JUUSTOCREME			0,3	
AURAJUUSTO			0,5	
KANALIEMIJAUHE			0,13	
SUOLA			0,01	
MUP, ROUHE			0,004	
MAIZENA			0,08	
ROSEPIPPURI				KOK, ROUHI
Annoskoko 230g Annoksia 50 Yhteensä 11,5 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- kuumenna öljy, freesaa sipuli, paprikasuikale, vs, paprikajauhe
- lisää vesi ja kerma
- kuumenna broileri pussissaan höyryssä, jotta saat irtonaista
- lisää broilerisuikaleet kastikkeeseen
- mausta, lisää kerma
- suurusta tarvittaessa
- tarkista maku
- rouhi rosepippuria valmiin kastikkeen päälle

23(29)

**MAKARONILAATIKKO**

RAAKA - AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
MAKARONI			3,3	
SIPULIKUUTIO			0,9	
N.JAUHELIHA			3,6	SV
MAITO			15	
KANANMUNA			3	
PAPRIKAJAUHE			0,015	
PIPPURISEKOITUS			0,05	
SUOLA			0,06	
Annoskoko 500g Annoksia 50 Yhteensä 25,5 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- voitele syvät gn-vuoat
- laita jauhelihat höyrylle, jotta saat irtonaista j.lihaa
- punnitse vuokaan 1,1kg pastaa, 0,3 kg sipulia, 1,2 kg jauhelihaa
- tee munamaito ja mausta se
- lisää munamaito vuokiin, 5,5 litraa vuokaan
- paista yhdistelmällä 160 astetta 50 min
- paista kuivapaistolla 175 astetta 20 min

(jatkuu)

**TOMAATTINEN MAKKARARUUKKU**

RAAKA - AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
ÖLJY			0,2	
VS			0,03	
SIPULILOHKO			1,5	
TOMAATTIMURSKA			2	
TOM.PYRE			0,5	
VESI			1	
HP KASTIKE			0,1	
MUP, ROUHITTU			0,013	
MAKKARAPALA			5	
LIHALIEMIJAUHE			0,01	
Annoskoko 200g Annoksia 50 Yhteensä 10 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- freesaa öljyssä vs
- lisää sipulit, tomaattimurska ja tomaattipyre
- lisää vesi ja mausteet
- lisää makkarapalat
- hauduta kypsäksi
- tarkista maku
- ruohosipulia koristeeksi

**YRTTINEN POSSUKASTIKE**

RAAKA - AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
ÖLJY			0,3	
SIPULI			1,5	
PORKKANA			1	
VS			0,08	
LIHALIEMIJAUHE			0,05	
VÄLIMEREN YRTTI- MAUSTE			0,02	
KURKUMA			0,06	
PAPRIKAJAUHE			0,06	
POSSUSUIKALE			3,6	SV, ATRIA
KERMA			4	
MAIZENA			0,16	40g/l
PERSILJA			0,08	TUORE
Annoskoko 0,2kg Annoksia 50 Yhteensä 10 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- kuullota öljyssä sipuli ja vs
- lisää porkkanat
- lisää muut mausteet
- laita höyryssä olleet lihat sekaan
- kaada kerma joukkoon
- kuumenna
- saosta
- tarkista maku, lisää makua tarvittaessa
- lisää lopuksi persiljasilppu

**PÄIVÄN PAISTETTU KALA**

- kala tilataan, mistä halvimmalla tuoretta kalaa saadaan
- kalaa varataan 350g/hlö eli 17,5 kg
- tuore kala paloitellaan annospaloiksi
- valmista vehnä jauho-ruisjauho-suola-valkopippuriseos
- pyörittele kalat jauhossa
- paista kalat runsaassa voissa parilalla
- voitele matalat gn-vuoat
- laita kalat vuokiin ja paista uunissa kypsäksi
- tuoretta tilliä päälle ennen esille laittoa

(jatkuu)

**YRTTI-KERMAVIILIKASTIKE**

RAAKA-AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
KERMAVIILI			1,5	
REMOULADE			0,5	
TILLI			0,05	
SUOLA			0,01	
SITR.PIPPURI			0,005	
SITRUUNAMEHU			0,03	
Annoskoko 40g Annoksia 50 Yhteensä 2 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- sekoita aineet keskenään
- laita kylmään tekeytymään

**METSÄSTÄJÄN PAISTI**

RAAKA-AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
PUF			12,5	KOK, TUORE
PIPPURISEKOITUS				
SUOLA				
PAPRIKAJAUHE				
MS-KASTIKE			2	
KERMA			0,5	
SUOLA			0,02	
Annoskoko 250g+50g Annoksia 50 Yhteensä 12,5 kg+2,5kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- puhdisti liha
- poista kalvot
- hiero mausteet lihan pintaan
- ota parilalla lihoihin pintaväri
- paista uunissa 140 astetta mittarin kanssa sisälämmöksi 55 astetta
- ota uunista, peitä foliolla anna seistä
- leikkaa liha ohuiksi viipaleiksi
- lämmitä valmis Saarioisten metsäsienikastike
- lisää kerma ja suola
- kiehauta, lada liha vuokiin ja kaada kastike päälle, koristele persiljalla

(jatkuu)

**VIIPALEPERUNAT**

RAAKA-AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
PERUNA			12,5	
ÖLJY				
SUOLA				
YRTTISEKOITUS				
PIPPURISEKOITUS				
Annoskoko 250g Annoksia 50 Yhteensä 12,5 kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- laita raaka kuoripäällinen perunaviipale gn-vuokiin
- sirottele mausteet päälle
- lisää öljyä
- sekoita
- paista 175 astetta 40 min
- tarkista kypsyyys ja maku

**SIENIKÄÄRYLEET**

- Menun raakapakaste
- ota kääryleet edellisenä päivänä sulamaan
- siirrä kääryleet matalaan, voideltuun gn-vuokiin
- kaada siirappia päälle
- varaa kääryleitä 2 kpl/annos
- paista 150 astetta kuivapaistolla 60 min
- tarkista lämpötila
- laita sienikastiketta esille niiden kanssa
- puolukkahilloa lisäkkeeksi

**SILAKKAPIHVIT, PERUNAMUUSI, PINAATTIKASTIKE**

RAAKA-AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
SILAKKAFIPIHVI			10	
VOI			0,012	
SIPULI			0,014	
PINAATTI			0,14	
VESI			0,6	
KALALIEMIJAUHE			0,002	
SUOLA			0,002	
VP, JAUHE			0,002	
KERMA			1,4	
VEHNÄJAUHO			0,12	
Annoskoko 200g+40g Annoksia 50 Yhteensä 10 kg+2kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- lada silakkapihvit voideltuun vuokiin
- paista kiertoilmalla 175 astetta 15 min
- tarkista lämpötila
- perunamuusin ohje oli edellä
- kastikkeen sipuli ja pinaatti kuullotetaan voissa
- lisätään vesi, mausteet ja kerma
- kiehauta
- saosta jauho-vesiseoksella
- tarkista maku

**MERIMIESLAATIKKO**

RAAKA-AINE	OSAT	SUHDE	KÄYTTÖPAINO KG	
PERUNAVIIPALE			6,5	RAAKA
SIPULI			1	
NAUTA LASTU			2,5	
LIHALIEMIJAUHE			0,064	
LAAKERINLEHTI			0,002	
MP, KOK			0,004	
SUOLA			0,006	
VESI			2	
VP, JAUHE			0,002	
OLUT			0,8	
Annoskoko 250g Annoksia 50 Yhteensä 12,5kg				

**VALMISTUSOHJE:**

- lada voideltuun vuokaan perunat, sipuli, liha, mausteet, peruna kerroksittain
- kaada neste päälle
- paista 175 astetta noin tunti
- valele perunoita vuokaan nesteellä välillä
- tarkista maku
- tarjoa lisänä suolakurkkuja ja punajuurisalaattia (Atria, valmis)