



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
VASA YRKESHÖGSKOLA  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tiia Christiina Jokinen

# OMAVALVONNASTA LAATUJÄRJESTELMÄKSI

Liiketalous ja matkailu  
2012

## TIIVISTELMÄ

Tekijä	Tiia Christiina Jokinen
Opinnäytetyön nimi	Omaavalvonnasta laatujärjestelmäksi
Vuosi	2012
Kieli	suomi
Sivumäärä	45 + 10 liitettä
Ohjaaja	Kirsi Salomaa

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda laatujärjestelmä Hotelli Polaris Oy:lle, käyttäen pohjana jo olemassa olevia omaavalvontasuunnitelmaa ja pelastussuunnitelmaa. Olemassa olevien suunnitelmien lisäksi ja tueksi pyrittiin luomaan jokapäiväiseen työskentelyyn sopivia, helppokäyttöisiä työkaluja, joista ei kuitenkaan koidu turhaa dokumentointia.

Teoriaosassa käsitellään hotelli- ja ravintola-alan keskeisiä käsitteitä omaavalvonnasta sekä turvallisuus- ja pelastussuunnitelmasta. Lisäksi teoriaosassa käsitellään laadun määrittelyä sekä laatujärjestelmien rakentamista. Kyseessä on kehityshanke, jossa yrityksen jo käytössä olevia toimintoja kirjattiin, päivitettiin ja muokattiin sekä luotiin myös täysin uusia käytäntöjä.

Laatujärjestelmän luomisessa onnistuttiin hyvin, ja sitä saatiin käytännössä kokeilla hankkeen aikana. Myös järjestelmältä haluttu yksinkertaisuus saatiin säilytettyä loppuun asti. Suuri osa pienen yrityksen laadunvalvontaa on nykyisten toimintojen kirjaaminen ja siksi laatujärjestelmä toimiikin eräänlaisena yrityksen omanatuntona.

---

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

## ABSTRACT

Author	Tiia Christiina Jokinen
Title	From Self-Monitoring to a Quality System
Year	2012
Language	Finnish
Pages	45 + 10 Appendices
Name of Supervisor	Kirsi Salomaa

---

The goal of this thesis was to create a quality system for Hotel Polaris Co. using the already existing self-monitoring plan and rescue plan as a base. In addition to and to support the already existing plans simple tools for everyday use were created in a way that avoids any extra documentation.

In the theory section of the thesis the matters covered are central hotel and restaurant branch terms. Also quality as a term and the building of quality systems are discussed in the theory part. This thesis is a development project where the current functions were first documented, updated, modified and then some new features were created.

The quality system was managed well and it was even tested throughout the project. The simplicity that was wanted from the system was also maintained until the end of the project. A big part of the quality control of a small business is the documentation of the current functions and that is the reason why the quality system works as a kind of a self-conscience for the company.

---

Keywords                      quality, quality system, hotel and restaurant branch, self-monitoring

## SISÄLLYS

### TIIVISTELMÄ

### ABSTRACT

1.	JOHDANTO .....	8
2.	KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ .....	10
2.1	Elintarvikkeiden omavalvonta.....	10
2.2	Alkoholin ja tupakan omavalvonta.....	12
2.3	Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma.....	14
2.4	Laatujärjestelmä .....	14
3.	YRITYSTIEDOT JA LAATUJÄRJESTELMÄN TAVOITTEET .....	18
3.1.	Yritystiedot.....	18
3.2.	Laatujärjestelmän tavoitteet .....	19
4.	NYKYTILAN KARTOITUS .....	21
4.1	Omavalvontakansiot .....	21
4.2	Tuotteet ja laatutavoitteet.....	21
4.2.1	Ruoka .....	21
4.2.2	Majoitus .....	22
4.2.3	Tilaustarjoilu .....	23
4.2.4	Markkinointi.....	23
5.	LAATUJÄRJESTELMÄN TOTEUTUS.....	24
5.1	Viiteaineistot .....	24
5.2	Työtapakuvaukset.....	24
5.3	Prosessikuvaukset.....	26
5.3.1	Varausten vastaanotto .....	26
5.3.2	Hotelliasiakkaan palveluprosessi .....	28
5.3.3	Tilaustarjoilu .....	30
5.3.4	Lounasasiakkaan palveluprosessi.....	32
5.3.5	Ruuan tuotantoprosessi .....	34
5.4	Laatukäsikirja .....	36
6.	YRITYKSEN PÄIVITTÄISET TYÖKALUT .....	38

6.1	Huoneloki.....	39
6.2	Asiakastyytyväisyyskysely .....	40
6.3	Tarjouspohjat.....	40
6.5	Auditointi .....	41
7.	YHTEENVETO.....	42
	LÄHTEET .....	44
	LIITTEET	

**KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO**

<b>Kuvio 1.</b>	Laatujärjestelmä	s. 15
<b>Kuvio 2.</b>	Varausten vastaanotto	s. 26
<b>Kuvio 3.</b>	Hotelliasiakkaan palveluprosessi	s. 28
<b>Kuvio 4.</b>	Tilaustarjoilu	s. 30
<b>Kuvio 5.</b>	Lounasasiakkaan palveluprosessi	s. 32
<b>Kuvio 6.</b>	Ruuan tuotantoprosessi	s. 34
<b>Kuvio 7.</b>	Laatumappi	s. 38
<b>Kuvio 8.</b>	Huoneloki	s. 39
<b>Kuvio 9.</b>	Auditointi	s. 40

**LIITELUETTELO**

<b>LIITE 1.</b>	HACCP-järjestelmän seitsemän periaatetta	s. 46
<b>LIITE 2.</b>	Toimenpidepainotteinen omavalvontasuunnitelma	s. 47
<b>LIITE 3.</b>	Aamupalan tarkastuslista	s. 48
<b>LIITE 4.</b>	Työtapakuvaukset, ravintolasali-aamuvuoro	s. 49
<b>LIITE 5.</b>	Työtapakuvaukset, ravintolasali-iltavuoro	s. 51
<b>LIITE 6.</b>	Työtapakuvaukset, keittiö	s. 52
<b>LIITE 7.</b>	Tarjouspohja, Hotelli Polaris	s. 54
<b>LIITE 8.</b>	Tilausehdot, Hotelli Polaris	s. 56
<b>LIITE 9.</b>	Asiakastyytyväisyyslomake	s. 60
<b>LIITE 10.</b>	Orderi	s. 61

## 1. JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoitteena on luoda yksinkertainen, edullinen ja käyttövalmis laatujärjestelmämalli pienemmälle yritykselle, jolle isojen ketjujen laatujärjestelmät voivat olla liian kalliita ja raskaita käyttää. Pienelle yritykselle on usein isoja ketjuja tärkeämpää pitää juuri sille tärkeät asiakkaat tyytyväisinä ja tuottaa palveluita ja tuotteita, joita yritys ja asiakkaat arvostavat. Tähän ei välttämättä tarvita sertifikaatteja eikä erilaisten standardien mukanaan tuomia dokumentointi- ja auditointivaatimuksia, sillä pieni yritys tunnistaa itse ne laatuvaatimukset, joita siltä odotetaan ja joita se haluaa toteuttaa.

Laatujärjestelmät ovat yritysten työkaluja, joiden avulla yritys tarkkailee tuotteidensa ja palveluidensa laatua. Jokainen laatujärjestelmä on luotu juuri sille yritykselle ja sen tulisi palvella juuri sen yrityksen tarpeita. Laatujärjestelmä voi koostua esimerkiksi seuraavista asioista; lakisääteisestä omavalvonnasta ravintolassa sekä hotellin puolella, yrityksen omista arvoista ja markkinointitavoista.

Lakisääteisiä omavalvonnan kohteita ovat alkoholi, tupakka, siivous sekä keittiöhygieniat. Yrityksen omavalvonnasta selviää juuri sen yrityksen tavat toimia; miten yritys pitää sille tärkeät asiakkaat tyytyväisinä ja tuotteidensa sekä palveluidensa laadun tasaisena. Yhtenäisellä tuotteiden ja palveluiden laadulla yritys luo luotettavan ja asiantuntevan kuvan asiakkailleen ja muille sidosryhmilleen.

Valmis ja yrityksen kokoon oikein suhteutettu laatujärjestelmä luo selkeät ja yhtenäiset toimintamallit yrityksen työntekijöiden käyttöön ja sitä kautta parantaa työssä viihtyvyyttä, työturvallisuutta, asiakastyytyväisyyttä sekä kannattavuutta. Tällöin aiheutuu vähemmän hävikkiä ja korjauksia, työntekijöiden vaihtuvuus vähenee ja tarvitaan vähemmän aikaa asiakasvalitusten käsittelemiseen. Samalla järjestelmä toimii apuna uusien tai työtehtäviään vaihtavien työntekijöiden perehdytyksessä sekä yrityksen ja tuotteiden kehittämisessä.



Teen laatu järjestelmän Hotelli Polaris Oy:lle, joka on pieni perheyrittäjä toimialanaan hotelli- ja ravintola-ala. Yrityksessä työskentelee kolmen omistajaperheen jäsenen lisäksi neljä ulkopuolista työntekijää. Yrityksen tarkempi esittely luvussa 3.1..

Kyseessä on kehityshanke, jossa ensin kartoitettiin yrityksen nykytila. Seuraavaksi keskusteltiin yrityksen johdon kanssa alustavista toiveista ja tavoitteista tulevalle laatu järjestelmälle. Tämän jälkeen käytiin läpi yrityksen nykyiset omavalvontakansiot ja luotiin runko laatu järjestelmälle. Lopulliset tavoitteet muotoutuivat hankkeen edetessä pikkuhiljaa.

## 2. KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ

### 2.1 Elintarvikkeiden omavalvonta

Omavalvonnalla tarkoitetaan elinkeinoharjoittajan itse suorittamaa valvontaa, jolla varmistetaan tuotteen laatu ja turvallisuus tuotteiden hankinnasta aina jätehuoltoon asti. Se on välttämätön ja lakisääteinen työväline, jolla varmistetaan, että kuluttajalle voidaan valmistaa, tarjota ja myydä turvallisia elintarvikkeita. (Heikkilä & Torvinen 2002, 51-56.)

Terveysvaarat ravintolassa voidaan jakaa kolmeen kategoriaan; mikrobiologiset vaarat, fysikaaliset vaarat sekä kemikaalien aiheuttamat vaarat. Mikrobiologisista vaaratekijöistä seurauksena voi olla ruokamyrkytys, näitä vaaratekijöitä ovat tuotteiden lämpötilat, henkilökunnan henkilökohtainen hygienia työpaikalla ja ruuan tuotannon hygienia. Elintarvikkeisiin joutuneet vieraat esineet, kuten metallinpalat, muovit tai lasi luokitellaan fysikaalisiksi vaaroiksi. Seurauksena näistä voi vieraan esineen kulkeutuessa elimistöön olla jopa hengenvaara. Kolmantena terveysterveysvaarana ovat kemikaalien aiheuttamat vaarat eli käytettävät puhdistusaineet ja menetelmät sekä allergiat. Puhdistusaineita käytettäessä on tärkeää tarkistaa oikea annostus sekä pitää huoli että käytössä on oikea puhdistusaine oikeaan työtehtävään. Allergiat voivat olla ruoka-aineallergioita tai pesuaineallergioita. Kemikaalien aiheuttamista vaaroista seuraukset voivat olla myrkytys tai paha allerginen reaktio. (MaRa 2010)

Omavalvontasuunnitelma on kirjallinen suunnitelma, jolla pyritään varmistamaan elintarvikkeiden turvallisuutta. Se perustuu kansalliseen elintarvikelakiin 23/2006, ja se on laadittava kirjallisena jokaiseen elintarvikealan yritykseen yritystoiminnan aloittamisen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy kunnan elintarvikeviranomaisen. Omavalvonta on pakollista ja maksullista mutta siitä on yritykselle hyötyä, kun työ tulee järjestelmällisemmäksi ja hävikki vähenee, jolloin tuotteiden laatu on korkea ja asiakkaat ja muut sidosryhmät ovat

tyytyväisiä. Hyvä omavalvontasuunnitelma antaa yrityksestä luotettavan kuvan. (Heikkilä & Torvinen 2002, 51-56.) (MaRa 2010)

Omavalvontasuunnitelman runko voi olla esimerkiksi toimenpidepainotteinen (LIITE 2). Nimensä mukaisesti toimenpidepainotteisessa omavalvontasuunnitelmassa keskitytään toimenpiteisiin, miten ja millä tavalla turvataan elintarvikkeiden turvallisuus. (Halmetoja 1999)

Omavalvontamateriaali suositellaan koottavaksi kansioon, josta se on helposti jokaisen työntekijän ulottuvilla. Kansion aineiston laajuus ja sisältö riippuvat yrityksen toiminnasta. Esimerkiksi jos ravintolassa on valmistuskeittiö, on omavalvontasuunnitelman oltava laajempi kuin, jos keittiö on niin sanottu komponenttikeittiö, jossa ruoka vain lämmitetään ja laitetaan esille. Tarkoituksena omavalvontasuunnitelmalla on turvata elintarvikkeiden turvallisuus ja hygieenisuus koko elintarvikkeen elinkaaren aikana, ”pellosta pöytään”. (Elintarviketurvallisuusvirasto 1)

HACCP eli hazard analysis critical control points, vaarojen arviointi ja kriittiset valvontapistet. Se koostuu liitteessä yksi esitellyistä seitsemästä periaatteesta, ideanaan ennaltaehkäistä terveysvaaroja määrittämällä kriittiset pisteet elintarvikkeen käsittelyssä (LIITE 1). Kriittiset pisteet ovat niitä vaiheita elintarvikkeen käsittelyssä, jolloin niiden turvallisuus voi vaarantua, esimerkiksi jos ruuan säilytykseen käytettävän jääkaapin lämpötila nousee yli +6 asteeseen.

Hygieniapassi eli hygieniosaamistodistus vaaditaan jokaiselta helposti pilaantuvien elintarvikkeiden parissa työskentelevältä, näihin kuuluvat myös baarissa työskentelevät, sillä sielläkin käsitellään muun muassa hedelmiä sekä mehuja. Osaaminen osoitetaan erillisellä hygieniosaamistestillä, jonka hyväksytysti suorittaneet saavat todistuksen sekä hygieniosaamiskortin. (Elintarviketurvallisuusvirasto 2.)

## 2.2 Alkoholin ja tupakan omavalvonta

Alkoholilla on oma omavalvontansa. Sen tarkoitus on varmistaa alkoholilain noudattaminen ja ehkäistä alaikäisille ja päihtyneille anniskeleminen. Omavalvontasuunnitelmasta selviävät myös toimintamallit esimerkiksi häiriökäyttäytymisen hoitamisesta ja näinpä hyvin hoidettu omavalvonta lisää työpaikalla niin asiakkaiden kuin henkilökunnankin viihtyvyyttä ja turvallisuutta. Elintarviketurvallisuusviraston eli Eviran hygieniamääräykset ovat voimassa myös ravintolan baarin puolella. (Valvira.)

Alkoholin omavalvonta liitetään samaan kansioon kuin elintarvikkeiden ja tupakankin omavalvonta. Alkoholin osuus sisältää seuraavat osiot:

1. Ravintolan anniskelulupia ja aukioloaikaa koskevat tiedot
2. Anniskelualueen rajaamista koskeva suunnitelma
3. Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelmasta tulee tulla ilmi ravintolan toiminta-ajatus, eli millainen ravintola on kyseessä. Ravintola voi olla esimerkiksi ruokaravintola, pubi, karaokeravintola tai yökerho. Lisäksi suunnitelma sisältää ravintolan riskikartoituksen, josta käy ilmi millaisia riskejä anniskelusta seuraa. Näitä ovat esimerkiksi alaikäisille anniskelu, järjestyshäiriöt sekä meluhaitat. Kolmanneksi omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi ravintolan vastuuhenkilöt. Isommissa ravintoloissa on erikseen vastuuhenkilöt järjestyksenvalvonnasta, henkilöstöstä ja anniskelusta, mutta pienessä yrityksessä kyseessä voi olla vain yksi henkilö.

4. Henkilökuntasuunnitelma

Henkilökuntasuunnitelmaan kerätään työntekijöiden anniskelupassit, sekä kirjataan ylös ketkä yrityksessä ovat vastaavia hoitajia ja heidän sijaisiaan.

Vastaava hoitaja ja vastaavan hoitajan sijainen ovat vastuussa anniskelumääräysten noudattamisesta ravintolassa ja jokaisessa työvuorossa tulee olla läsnä heistä ainakin toinen.

Anniskelupassi vaaditaan jokaiselta anniskeluravintolassa alkoholia anniskelevalta työntekijältä. Se suoritetaan erillisenä osaamistestillä, jossa täytyy hallita anniskelulainsäädäntö. Todistuskopio hyväksytysti suoritetusta testistä toimitetaan työnantajalle, joka kerää todistukset liitteiksi omavalvontasuunnitelmaan. Vastaavan hoitajan pätevyyden voi hankkia joko koulutuksen tai kokemuksen kautta. Koulutuksen kautta hankittu riittävä ammattitaito tarkoittaa ainakin yhden vuoden päätoimista ravintola-alan koulutusta ja kokemuksen kautta hankittu tarkoittaa vähintään kahden vuoden päätoimista työskentelyä anniskelutehtävissä. Lisäksi vastaavalla hoitajalla tulee olla oppilaitoksen myöntämä todistus anniskelulainsäädännön hallitsemisesta. (STTV 1)

Tupakan ja tupakointivälineiden myynti tuli luvanvaraiseksi 30.6.2009 ja siitäkin on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka sisältää samankaltaisia asioita kuin alkoholin omavalvonta. Sinne merkitään lupanumero, vastuuhenkilöt, käytännöt asiakkaan iän varmistamisesta ja toimintaohjeet ongelmatilanteita varten. (STTV 2)

Varsinkin nuoren asiakkaan ikä tarkistetaan aina, joko passilla, ajokortilla tai henkilökortilla. Mikäli ikää ei pystytä varmistamaan, ei tupakkatuotteita myydä asiakkaalle. Ongelmatilanteita taas voi olla nuoren asiakkaan esittämä väärennetty henkilötodistus, jolloin henkilötodistus otetaan ravintolan haltuun ja asiasta ilmoitetaan poliisille. Toinen mahdollinen ongelmatilanne voi olla tupakkatuotteiden käyttö muualla kuin niille määrätyissä paikoissa, jolloin asiakas ensisijaisesti ohjataan oikeaan paikkaan, mutta viimekädessä poistetaan ravintolasta. Sekä ongelmatilanteissa että iän varmistamisessa käytetään samoja

keinoja kuin anniskelun yhteydessä laadituissa ongelmatilanteiden toimintaohjeissa. (STTV 2)

### **2.3 Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma**

Pelastussuunnitelma laaditaan ehkäisemään onnettomuuksia ja onnettomuustilanteiden varalta. Se on toimintasuunnitelma, joka laaditaan aina tiettyä kohdetta tai tapahtumaa varten. Pelastussuunnitelman voi liittää valmius- tai turvallisuussuunnitelmaan tai se voi olla oma, erillinen suunnitelmansa. (Finnlex. 2011 Helsingin pelastuslaitos)

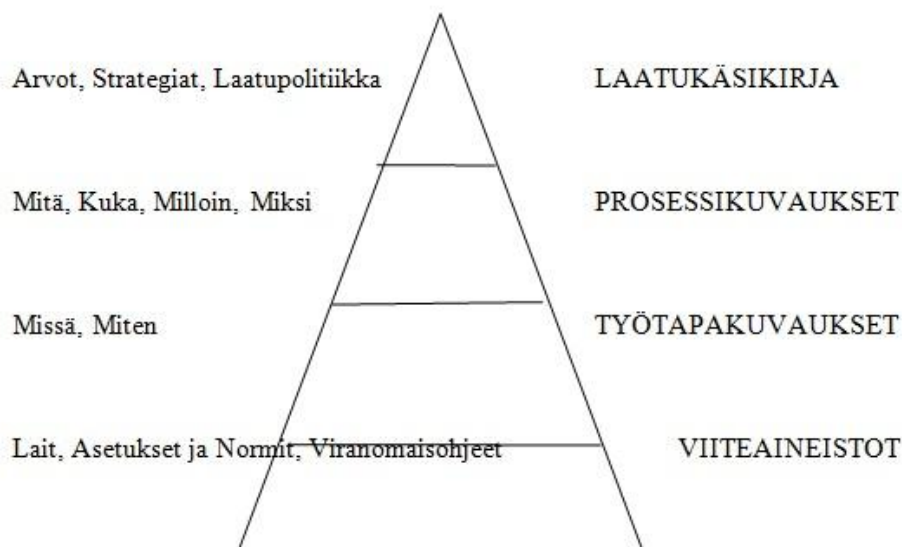
Turvallisuussuunnitelmalla pyritään takaamaan tietyn kohteen tai alueen turvallisuus. Se tulee laatia sekä hallinnon eri aloilla, kunnissa että yrityksissä. Turvallisuussuunnitelma tuo yhteen eri osapuolten yhteiset tavoitteet turvallisuuden lisäämiseksi, rikosten torjumiseksi, liikenneturvallisuuden parantamiseksi sekä onnettomuuksien ehkäisyksi. Suunnitelman kohteiksi valitaan ne ilmiöt ja asiat, jotka on arvioitu tärkeimmiksi turvallisuuden vaikuttaviksi asioiksi paikallisen toimintaympäristön analyysin sekä riskien kartoituksen seurauksena. (Rikoksentorjuntaneuvosto, Helsingin pelastuslaitos)

### **2.4 Laatu järjestelmä**

Laadulla tarkoitetaan asiakkaiden tarpeiden täyttymistä yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Laatu järjestelmän tarkoituksena on korostaa laadun järjestelmällisyyttä yrityksessä. Tavoitteena voi olla esimerkiksi asiakastyytyväisyyden, tuotteiden ja palveluiden varmistaminen, työn tuottavuuden parantaminen, henkilöstön tukeminen ja yhtenäisten käytäntöjen luominen. Oikein tehtynä laatu järjestelmä helpottaa yritystoiminnan johtamista, suunnittelua, valvontaa sekä laatu kustannusten hallintaa. Kuitenkin liian monimutkainen laatu järjestelmä voi johtaa henkilöstön turhautumiseen, motivaation laskuun ja laadun heikkenemiseen, joten paksu laatu käsikirja ei takaa sen paremmuutta vaikkapa puolet ohuempaan verrattuna. (Lecklin 1999, 23-39. Lillrank 1998, 132-134)

Laatujärjestelmän kehittämisellä tarkoitetaan yrityksen keskeisten prosessien ja toimintojen kuvaamista, jolloin määritellään paras tunnettu suoritustapa ja standardoidaan se. Standardoimisen voi tehdä joko asiantuntija tai yrityksen omat työntekijät. Asiantuntijoiden tekeleet jäävät usein mappeihin pölyttymään, ja työntekijöiden tekemät laatustandardit taas ovat helposti vain nykyisen työn kuvaamista enemmän kuin itse prosessin kehittämistä eteenpäin. Kun käytössä olevat toiminnot ja prosessit on tunnistettu, voidaan laatua lähteä kehittämään yrityksen haluamaan suuntaan asettamalla laatutavoitteita. (Lillrank 1998, 132-134 Sarala & Sarala 1999, 111-116)

Laatujärjestelmiä ja varsinkin ISO 9000 - standardeja on kritisoitu niiden kuormittavuudesta ja suuresta dokumentoinnin määrästä. Vaarana on myös tyytyminen vain täyttämään annetut standardit, huolimatta siitä onko se asiakkaan paras etu vai ei. ISO 9000 - standardi koostuu viidestä perusstandardista ja sarjaa laajennetaan jatkuvasti. ISO - standardit ovat standardoituja ympäri maailmaa, ja jollekin yritykselle voi olla itse laadun kehittämistä tärkeämpää vain täyttää nämä standardit ja näin korostaa virallista hyväksyntää. Tämä voi johtaa vääriin ja haitallisiin toimintatapoihin, kun työntekijä vain tekee ohjeen mukaan ajattelematta sen seurauksia. Parhaassa tapauksessa yritys pääsee tarkastelemaan omaa toimintaa kriittisesti ja voi näin kehittää itseään ja toimintaansa. (Lillrank 1998, 132-134 Sarala & Sarala 1999, 111-116)



**Kuvio 1.** Laatujärjestelmä (Lecklin 1999, 36)

Kuviossa 1 alimmalta tasolta löytyvät viiteaineistot ovat laatujärjestelmän tärkein osa. Ne käsittävät työssä käytettävien koneiden ja laitteiden ohjeet ja käsikirjat sekä työhön liittyvät lait ja säädökset. Ravintola-alalla näitä ovat muun muassa elintarvikelaki sekä anniskelulaki. Työntekijöiden perehdytyksessä viiteaineistot ovat erittäin keskeisessä asemassa, sillä muun muassa työturvallisuuden kannalta on välttämätöntä osata käyttää työpaikan koneita ja laitteita. (Lecklin 1999, 36–39.)

Toiseksi alimpana kuviossa 1 ovat työtapakuvaukset, jotka ovat työohjeita, joissa kuvataan yksityiskohtaisesti työmenetelmät ja tavat. Tähän liitetään myös laatuvaatimukset, vastuut ja valtuudet. Toisin sanoen työtapakuvaukset kertovat mitä tehdään, miten tehdään, kuka tekee ja kenellä on vastuu tehdystä työstä. (Lecklin 1999, 36–39.)

Kolmannelta tasolta kuviossa 1 löytyvät prosessikuvaukset. Ne avaavat yrityksen koko toimintaa, joka jaetaan prosesseihin ja joista tärkeimmät kuvataan yksityiskohtaisesti. Prosessit ovat tehtäviä, kuten esimerkiksi varausten ottaminen, tilausten tekeminen ja tarjousten tekeminen. Onnistuneen laatujärjestelmän



edellytyksenä on, että vastaukset kysymyksiin: mitä, miksi, miten, kuka, missä ja milloin ovat olemassa. (Lecklin 1999, 36–39.)

Kuviossa 1 pyramidin ylin taso on laatukäsikirja. Siihen kootaan yrityksen lyhyt esittely ja keskeisiä arvoja. Käsikirjasta käyvät myös ilmi laatuun liittyvät strategiat ja laatu politiikka, eli minkälaisia laatuvaatimuksia yrityksen johto itse asettaa yritykselle. (Lecklin 1999, 36–39.)

Kuviossa 1 kuvattu neljäkerroksinen malli sopii sekä pienille että isoillekin yrityksille. Pienen yrityksen käyttöön mallia voidaan yksinkertaistaa edelleen tehden siitä esimerkiksi vain kaksikerroksinen, kuitenkin niin että lähtökohtana ovat aina kyseiseen alaan liittyvät lait ja säädökset. Kaksikerroksinen malli voisi esimerkiksi koostua vain viiteaineistoista sekä yrityksen keskeisistä prosesseista. (Lecklin 1999, 36–39.)

### **3. YRITYSTIEDOT JA LAATUJÄRJESTELMÄN TAVOITTEET**

#### **3.1. Yritystiedot**

Hotelli Polaris Oy on perheomisteinen hotelli-ravintola, joka sijaitsee Edsevössä, Pedersören kunnassa. Hotellissa on 24 huonetta sekä saunaosasto. Ravintolan puolella on kaksi kokoustilaa, joihin mahtuu yhteensä noin 100 henkeä. Ravintolassa on asiakaspaikkoja noin 200. Lisäksi ravintolan yhteydessä on pieni pubi, jossa on asiakaspaikkoja 70.

Kiinteistö on rakennettu alun perin vuonna 1969 ja lisäsiipi 1970-luvun alussa. Vuonna 1984 rasvakeittimestä lähtenyt tulipalo tuhosi osan hotellia, joka rakennettiin uudelleen vuonna 1987. 1990-luvun alussa silloiset omistajat muuttivat pois paikkakunnalta ja hotelli jäi ulkopuolisten työntekijöiden hoidettavaksi aina vuoteen 2006 asti. Vuoden 2006 alusta hotellin ovat omistaneet Juho ja Sirkka-Liisa Jokinen, jotka ovat tiiviisti olleet mukana yrityksen jokapäiväisissä suoritustason tehtävissä. (Jokinen 2012)

Henkilökunta koostuu yrittäjäpariskunnan lisäksi heidän tyttärestään sekä neljästä työntekijästä, joista kaksi työskentelee keittiössä, yksi ravintolasalissa ja vastaanotossa ja yksi siistijänä. Hotelli Polaris ottaa vastaan harjoittelijoita alueen kouluista sekä ravintolasali että keittiötehtäviin. Vaihtuvuus työntekijöissä on vähäistä ja nykyisistä työntekijöistä kaikki ovat olleet työtehtävissään ainakin puolitoista vuotta.

Ravintola on avoinna maanantaista lauantaihin kello 7 – 22 ja sunnuntaisin kello 11 – 17. Aamiainen tarjoillaan arkisin kello 6.30 – 10.00 ja viikonloppuisin kello 8-10.00. Lounasta tarjoillaan arkisin seisovasta pöydästä kello 11 – 14.30 ja viikonloppuisin ruokalistalta. Kello 14.30 – 21.30 tarjoillaan päivällistä ruokalistalta. Ravintolassa on A-anniskelu oikeudet, mutta osin aikaisista sulkemisajoista johtuen alkoholin anniskelu on vähäistä ja alkoholilla on lähinnä

palvelutuotteen asema. Tuotevalikoima pyritään kuitenkin pitämään kattavana ja uusia tuotteita otetaan valikoimaan tasaisin väliajoin.

### **3.2.Laatu järjestelmän tavoitteet**

Haastattelin Hotelli Polaris Oy:n toimitusjohtajaa Juho Jokista, joka listasi tavoitteita ja toiveita valmiille työlle. Ensimmäisenä tavoitteena yrityksellä on päivittää omavalvontakansiot; elintarvikehygieniä, alkoholi, tupakka ja siivous. Sen lisäksi valmiista työstä toivotaan työkalua oman toiminnan ja laadun arvioimiseksi sekä avuksi työntekijöiden perehdytykseen. Laatu järjestelmä käsittelee yrityksen toimintoja tarkemmin kuin omavalvonnat ja erityisesti huomiota kiinnitetään juuri tälle yritykselle tärkeisiin asioihin. (Jokinen, 2012)

Toiseksi, asiakaspalautteen käsittelyyn halutaan työkalu. Miten positiivinen ja negatiivinen palaute huomioidaan ja kirjataan ja miten toimitaan, kun palaute tulee spontaanina, suullisena palautteena suoraan asiakkaalta. Yrityksessä halutaan kuitenkin jättää kaikki ylimääräinen dokumentointi pois, joten palautteiden kirjaamisen tulisi olla helppoa ja jokapäiväisiin työrotiineihin upotettua. (Jokinen, 2012)

Kolmanneksi yritys toivoo että järjestelmä olisi yksinkertainen tulkita ja työstää, niin että koko henkilöstö ymmärtäisi sen tavoitteen ja tarkoituksen. Laatu järjestelmän avulla halutaan myös yhtenäistää yrityksen ulosantia luomalla ohjeita ja työkaluja jokapäiväiseen työskentelyyn, esimerkkinä asiakkaalle lähetettävät tarjoukset, jotka tullaan tulevaisuudessa kaikki tekemään samaan tarjouspohjaan. Lisäksi laatu järjestelmän tulisi helpottaa uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdytystä, kun koko yrityksen toiminta on kirjattu ja löytyy yhdestä kansioista. Laatu järjestelmä tulee toimimaan Hotelli Polariksessa eräänlaisena yrityksen omanatuntona. (Jokinen, 2012)

*”Pedersören Edsevössä Polarista perheyriksenä vaimonsa Sirun kanssa pyörittävä Juho Jokinen sanoo tavoitteena olevan tehdä asioita mahdollisimman pitkälle itse. Tämä näkyy monella tavalla talon elämässä.*

– *Me esimerkiksi käsittelemme itse kaikki vihannekset perunoiden kuorimisesta alkaen, lihat tulevat kokonaisina fileinä ja paisteina, leivät ja kahvipullat tehdään ja paistetaan suurelta osin täällä.*”

*”Tyttär Tiia Jokinen valmistuu myöhemmin tänä vuonna restonomiksi Vaasan ammattikorkeakoulusta. Myös Polariksen kokki Joakim Finnäs valmistuu keittiömestariksi Optiman ja Haaga-instituutin yhteiskoulutuksesta. – Molemmat ovat tehneet täällä opinnäytetöitään. Tiian lopputyö on samalla pienyrityksen ”laatu järjestelmä”, sillä eihän meillä olisi varaa ISO-standardeihin.*

*Jokinen painottaa, että omavalvonnan työkaluna lopputyö on erinomainen yrityksemme ”omatunto”. Sitä voidaan hyödyntää niin siivoukseen, elintarvikehygienianaan, alkoholiasioihin kuin järjestys- ja pelastusasioihin liittyen.*

– *Näitä on testattu koekäytössä ja ne toimivat jokapäiväisessä toiminnassamme. Haluamme pitää oman tasomme kaiken kaikkiaan korkeana ja siihen tarvitaan monialaosaamista.”* (Ojala 2011, 22-23)

## **4. NYKYTILAN KARTOITUS**

Laatujärjestelmää rakentaessa lähdettiin liikkeelle yrityksen omista toiminnoista ja niiden kartoituksesta. Pienellä yrityksellä jo pelkästään näiden toimintojen kartoittaminen on iso osa laadun määrittämistä ja mittaamista. Ajatuksena nykyisten toimintojen kartoittamisella on niiden tiedostaminen ja sitä kautta laadun parantaminen.

### **4.1 Omavalvontakansiot**

Keittiön omavalvontakansio oli yksi aloituskohdista. Kävin sen läpi yhdessä terveystarkastaja Annika Portinin kanssa, ja kansioista selvisi muutamia päivitystä kaipaavia osioita, lisäksi suunnitelmasta puuttui HACCP-analyysi, johon määritellään kriittiset pisteet. (LIITE 1) Kriittiset pisteet ovat niitä pisteitä, joissa elintarvikkeiden hygieenisuus vaarantuu, esimerkiksi kylmäketjun katkeaminen tai kuumennettavien ruokien lämpötila, joita molempia valvotaan mittaamalla lämpötilat säännöllisesti noin kerran viikossa ja kirjaamalla ne omavalvontakansioon. Mikäli raja-arvot ylittyvät, toimitaan omavalvontaohjeessa määrättyjen korjaus- ja seurantatoimenpiteiden mukaisesti. Kansiota säilytetään keittiössä sijaitsevassa keittiömestarin huoneessa.

Alkoholin ja tupakan omavalvontasuunnitelmat sekä turvallisuus ja pelastussuunnitelma käytiin läpi yhdessä toimitusjohtajan kanssa. Alkoholin omavalvontasuunnitelmassa päivitettiin henkilökuntasuunnitelma vastaavien hoitajien ja heidän sijaisten osalta. Kansioita säilytetään keittiössä sijaitsevassa keittiömestarin huoneessa.

### **4.2 Tuotteet ja laatutavoitteet**

#### **4.2.1 Ruoka**

Aamiaisella tarjotaan monipuolista, tuoretta, paikanpäällä valmistettua ruokaa. Aamiaispöytää huolletaan läpi aamiaisen, niin että tuoreus säilyy loppuun asti.

Lämpimät ruuat; pekoni, nakit ja paistetut kananmunat vaihdetaan uusiin, mikäli ne joutuvat seisomaan koskemattomina yli tunnin. (LIITE 3)

Arkisin lounaalla tarjotaan seisovasta pöydästä kotiruokaa; viisi erilaista salaattia, keitto ja vähintään kaksi lämminruokavaihtoehtoa lisukkeineen. Kaikki ruoka valmistetaan paikanpäällä. Viikonloppuisin lounas tarjoillaan pääsääntöisesti lautastarjoiluna, kuitenkin niin että salaatit, leivät ja juomat löytyvät buffetista.

Seisovaa pöytää huolletaan aina koko lounaan ajan; linjastoa siistitään, ruokaa sekoitetaan ja pidetään huoli että ottimet ovat aina puhtaita ja että jokaiselle ruualle on oma otin. Pöydän tulee olla puhdas ja ruuan tulee riittää, tavoitteena on että lounaspöytä on yhtä siisti ja huoliteltu lounaan loppuessa kuin alkaessa.

Päivällinen tarjoillaan lautastarjoiluna päivittäin vaihtuvalta listalta. Listalta löytyy päivän keitto, kotiruokaa, kanaa, leikkeitä, kalaa sekä pihvejä. Päivällisannoksiin kuuluu alkusalaatti, joka tarjoillaan tacokuoressa.

#### **4.2.2 Majoitus**

Hotellihuoneet ovat kaikki samankokoisia, mutta erilailla sisustettuja. Kiinteistö on vanha ja huoneita pyritään remontoimaan yksi kerrallaan resurssien mukaan. Hotellihuoneissa on WC, suihku tai kylpyamme, sängyt, kirjoituspöytä, vaatekaappi, TV sekä digiboksi. Hotellissa on WLAN-verkko, joka ylettyy jokaiseen hotellihuoneeseen. Langattoman verkon salasanat ovat noudettavissa hotellin vastaanotosta.

Hotellin sauna lämmitetään arkisin kello 17 – 22 väliseksi ajaksi, jolloin hotellissa asuvat voivat vapaasti sauna. Lisäksi hotellin lähellä sijaitsevassa rekkaparkissa yöpyvät kuljettajat voivat käyttää saunaa iltaisin 5 euron maksua vastaan. Viikonloppuisin sauna lämmitetään vain tilauksesta.

### **4.2.3 Tilaustarjoilu**

Tilaustarjoilu käsittää kokouspalvelut, ryhmät sekä erilaiset juhlat kuten häät, pikkujoulut tai syntymäpäivät. Lisäksi ravintolassa järjestetään tilauksesta karaokeiltoja.

Kokouspalvelut muokataan kunkin asiakkaan kohdalla juuri heille sopiviksi. Kokoustiloihin on saatavissa, tietokone, datatykki, valkokangas, fläppitaulu, piirtoheitin, äänentoisto- ja tallennus sekä WLAN-yhteys. WLAN-yhteys, valkokangas, fläppitaulu sekä piirtoheitin ovat asiakkaille aina käytössä ilman lisäkustannuksia. Tarjoilut käydään läpi jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen ja niitä muokataan tarvittaessa.

Karaokeiltoja järjestetään kerran kuussa, aina kuukauden viimeisenä torstaina. Karaokeillat järjestetään yhteistyössä Pietarsaaren suomalaisen seurakunnan kanssa ja niissä on aina paikalla kanttori sekä pappi. Seurakunta vastaa karaoken mainostamisesta sekä illan vetämisestä ja ravintolatiloihin, laitteista sekä tarjoilusta.

### **4.2.4 Markkinointi**

Markkinoinnin Hotelli Polaris hoitaa pääsääntöisesti itse, eikä mainostoimistoja käytetä. Mainokset ja ilmoitukset tehdään itse eikä yritys myöskään käytä lehtimainontaa kuin harvoin. Mainoksissa käytetään kirjaisinta Copperplate Gothic Bold.

Yrityksen Internet-sivut päivitetään myös itse, lisäksi yritys ylläpitää sivuaan facebookissa, jonne päivitetään tapahtumia ym. useammin kuin internetsivuille. Internetsivujen ja facebookin ylläpidosta vastaavat toimitusjohtaja ja ravintolapäällikkö.

## **5. LAATUJÄRJESTELMÄN TOTEUTUS**

Toteutin Lecklinin kuviossa 1 kuvatun nelikerroksisen laatujärjestelmämallin mukaisesti. Koko laatujärjestelmän pohjana toimivat hotelli- ja ravintola-alan lait ja säädökset yhdessä Hotelli Polariksen omaavalvontasuunnitelman kanssa. Toisella tasolla ovat työtapakuvaukset (LIITTEET 4-6), jotka on lajiteltu työvuoroittain niin, että jokaisella työvuorolla on A4-kokoinen ohje työvuoron kulusta. Kolmanneksi laadin prosessikuvaukset viidestä tärkeimmästä Hotelli Polariksen prosessista (KUVIOT 2-6), jotka ovat varausten vastaanotto, hotelliasiakkaan palveluprosessi, tilaustarjoilu, lounasasiakkaan palveluprosessi sekä ruuan tuotantoprosessi. Viimeisenä kirjasin ylös yrityksen johdon arvoja ja laatupolitiikkaa.

### **5.1 Viiteaineistot**

Viiteaineistoihin kuuluvat lait, normit, asetukset sekä viranomaisohjeet. Kaikkien koneiden ja laitteiden käyttöohjeet, omaavalvontasuunnitelma ja pelastussuunnitelma löytyvät Hotelli Polariksen keittiössä sijaitsevasta keittiömestarin huoneesta. Lakikirjoja ei säilytetä yrityksessä, vaan omaavalvontasuunnitelmaan kerätyt hygienia- ja anniskelupassit sekä työ- ja koulutodistukset osoittavat henkilökunnan perehtymisen hotelli- ja ravintola-alan lakeihin ja säädöksiin. Mikäli viiteaineistot muuttuvat, ilmoitetaan muutoksista viipymättä henkilökunnalle ja tarvittaessa järjestetään koulutuksia.

### **5.2 Työtapakuvaukset**

Työtapakuvauksiin on kuvattu keskeiset tehtävät työvuoroittain. Käytäntöä helpottamaan luotiin A4-kokoiset ohjeet, jotka löytyvät liitteistä 4-6. Ohjeita käytetään erityisesti silloin, kun yritykseen tulee uusi työntekijä tai harjoittelija, jolla ei vielä ole selkeää kuvaa työvuorojen kulusta tai vaikkapa lounaspöydän tuotteiden järjestyksestä.



Jokaiseen työvuoroon saavuttaessa tarkistetaan aina ensin varauskirjasta, mitä tilauksia päivälle on tulossa. Esimiehet toimivat tarjoilija/vastaanottovirkailijan ja kokin ohjeiden mukaisesti, ja heille on lisäksi eritelty muita vastuutehtäviä. Työtapakuvaukset tarkistetaan kerran vuodessa ja niihin tehdään tarvittavat muutokset.

Työvuorolistaus:

- Ravintolasali – aamuvuoro, tarjoilija/vastaanottovirkailija (LIITE4)
- Ravintolasali – aamuvuoro, esimies (LIITE4)
- Ravintolasali – iltavuoro, tarjoilija/vastaanottovirkailija (LIITE5)
- Ravintolasali – iltavuoro, esimies (LIITE5)
- Keittiö – aamuvuoro, kokki (LIITE6)
- Keittiö – iltavuoro, kokki (LIITE6)
- Keittiö, esimies (LIITE6)

## 5.3 Prosessikuvaukset

### 5.3.1 Varausten vastaanotto



**Kuvio 2.** Varausten vastaanotto

Varausten vastaanotto käynnistyy kuvion 2 osoittamalla tavalla, kun asiakas ottaa yritykseen yhteyttä. Tämä voi tapahtua, puhelimitse, sähköpostitse tai asiakas voi myös tulla henkilökohtaisesti käymään yrityksessä. Varaus voi kohdistua hotelliin, ravintolapalveluihin tai kokouspalveluihin.

Vastaanottovirkailija kirjaa hotellivarauksissa kirjaan asiakkaan tiedot. Yöpymisajankohta merkitään keltaisella laatikolla Excel-taulukossa olevaan varauskirjaan ja laatikon sisään kirjoitetaan asiakkaan tai yrityksen nimi. Laatikon kommenttiin merkitään muut tiedot, kuten laskutusosoite ja asiakkaan puhelinnumero. Varausta vastaanottaessa huomioidaan asiakkaan erikoistoiveet. Erikoistoiveita voivat olla tietyn huoneen toivominen, parisänky tai vaikkapa huone, jonka ikkunasta asiakas näkee parkkipaikalle. Kanta-asiakkaiden varauksissa huomioidaan myös muun muassa tietyn parkkiruudun varaaminen tietylle asiakkaalle.

Laskutus suoritetaan joko asiakkaan sisään- tai uloskirjautuessa, jolloin Excel-taulukossa olevan keltaisen laatikon väri muutetaan oranssiksi, joka osoittaa

laskutuksen suoritetuksi. Näin jokaisen varauskirjaa käyttävän henkilön on helppo tarkistaa onko kaikki asiakkaat muistettu laskuttaa. Ravintola- ja kokouspalveluihin kohdistuvat varaukset kirjataan hotellivarauksia tapaan Excell-taulukossa olevaan varauskirjaan keltaisella värillä. Asiakkaan tiedot, henkilömäärä, tilaisuuden luonne, varaaja, tulevat laatikon kommenttiin. Varaukset ja laskutuksen hoitaa pääsääntöisesti kulloinkin vuorossa oleva tarjoilija/vastaanottovirkailija.

Varauksesta laaditaan tarjous yhdessä ravintolasalin- ja keittiön esimiesten kanssa, käyttäen Microsoft Wordistä löytyvää tarjouspohjaa (LIITE 7). Tarjous lähetetään asiakkaalle joko sähköpostitse tai kirjeitse. Mikäli asiakas hyväksyy tarjouksen, laaditaan siitä tilausmääräys keittiöön, josta selviää tilauksen tarkka sisältö. Mikäli taas tarjous hylätään, pyritään selvittämään tämän syy. Tarjousta voidaan tällöin vielä mahdollisuuksien mukaan muokata asiakkaan tarpeisiin sopivammaksi, mutta mikäli tarjouksen hylkäämisen syy johtuu asiakkaan aikataulu ym. muuttumisesta, varaus peruuntuu. Peruuntuneiden tilauksien syitä ei erikseen kirjata mihinkään, jotta ylimääräistä dokumentointi ei synny. Laskutus tapahtuu tilauksen jälkeen, ja se ilmaistaan hotellivarausten tapaan oranssilla värillä varauskirjassa.

Isojen ryhmien varaukset käsitellään aina erikseen. Koska hotellissa on vain 50 petipaikkaa, jo 25 hengen varaus vie puolet hotellin majoituskapasiteetista. Ryhmien kanssa käytetään erityisiä tilausehtoja (LIITE 8) ja ennakkomaksua. Ryhmien varaukset hoitaa aina toimitusjohtaja ja ravintolapäällikkö yhdessä. Yksityisten varausten kanssa Hotelli Polaris soveltaa matkailu- ja ravitsemisalan työmarkkinajärjestö MaRa:n määrittelemiä tilausehtoja. (LIITE 8)



Varauskirjan värit:



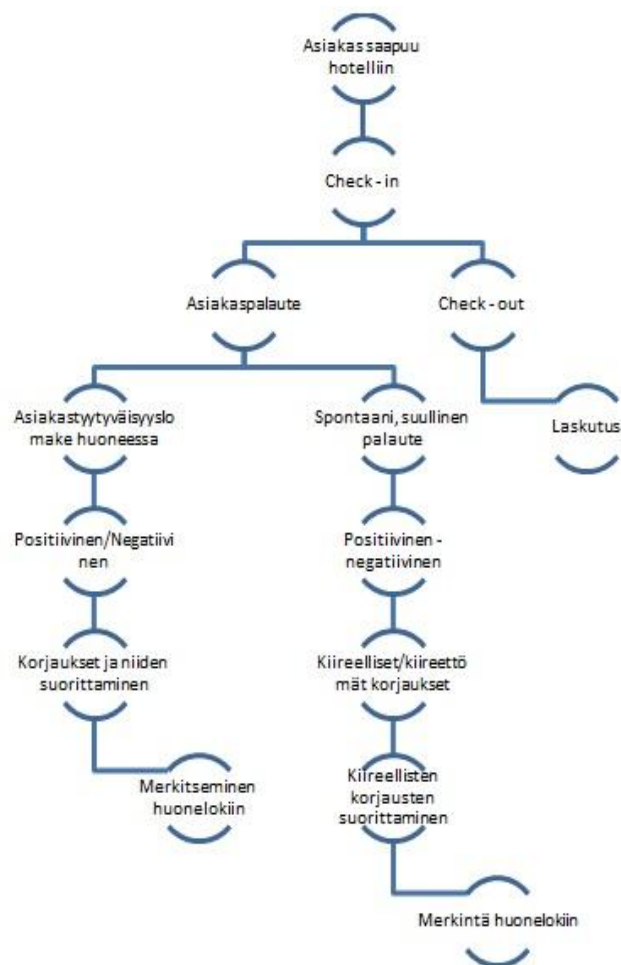
Keltainen = Tavallinen yhden, kahden tai kolmen hengen huone



Vihreä = Myyntimiespaketti, huoneen hintaan kuuluu päivällinen

-  Punainen = Huone ei käytössä
-  Oranssi = Laskutettu

### 5.3.2 Hotelli asiakkaan palveluprosessi



**Kuvio 3.** Hotelli asiakkaan palveluprosessi

Hotelli asiakkaan palveluprosessi alkaa, kun asiakas saapuu hotelliin ja suorittaa sisään kirjautumisen eli check-inin (Kuvio 3). Check-inissä asiakas täyttää matkustajakortin, vastaanottovirkailija luovuttaa hänelle avaimet ja kertoo lyhyen informaation hotellin käytännöistä; aamiainen, saunomismahdollisuus, ravintolan

aukioloajat sekä ohjeet auton parkkeerauksesta. Mikäli kyseessä ei ole laskutusasiakas, suoritetaan laskutus check-inin yhteydessä. Hotellissa asumisen aikana kiinnitetään erityistä huomiota suulliseen asiakaspalautteeseen. Mikäli saatu palaute on positiivista, ohjataan palaute edelleen henkilökunnalle, esimerkiksi jos asiakas kehuu huoneen siisteyttä, välitetään palaute suoraan siivoojalle hänen seuraavan työvuoronsa aikana. Mikäli palaute on negatiivista, pyritään epäkohtiin mahdollisuuksien mukaan puuttumaan välittömästi. Negatiiviset palautteet hotellihuoneista ja korjaustoimenpiteet kirjataan huonelokiin (luku 6.1.).

Kiireelliset korjaukset, kuten huoneen lampun vaihto, kaukosäätimien pattereiden vaihto tai television digiboksin ongelmat hoitaa kulloinkin salivuorossa oleva henkilö. Mikäli epäkohdat ovat isompia, ohjataan ne edelleen Hotelli Polariksen toimitusjohtajalle, joka tekee tarvittavat korjaukset tai kutsuu paikalle korjaajan tilanteen mukaan mahdollisimman nopeasti. Isompia epäkohtia voi olla esimerkiksi lattialistojen puuttuminen, lämmitykseen liittyvät viat, tai muut huoneen korjaamiseen liittyvät asiat. Sekä tehdyt että suunnitteilla olevat korjaukset merkitään kunkin huoneen kohdalle huonelokiin (luku 6.1.)

Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen huoneen tasoon, tarjotaan hänelle ensin mahdollisuutta vaihtaa huonetta, jos huoneen vaihto ei kuitenkaan joko ole vaihtoehto tai myöskään toinen huone ei vastaa asiakkaan odotuksia palautetaan asiakkaalle rahat ja uloskirjaus eli check-out suoritetaan. Asiakkaan lähtiessä hotellilta suoritetaan check-out. Jos asiakasta ei ole laskutettu jo check-inin yhteydessä, tai jos kyseessä on laskutusasiakas, suoritetaan laskutus check-outin yhteydessä. Asiakkaalta kerätään huoneen avain sekä internettunnukset sekä toivotetaan tervetulleeksi uudelleen asiakkaaksi.

Asiakkaan check-outin jälkeen siivooja siivoaa huoneen, ja mikäli asiakas on täyttänyt huoneessa olevan asiakastyytyväisyyslomakkeen (LIITE 9) toimitetaan se hotellin vastaanottoon. Palautelomake käydään heti läpi ja esille tulleet korjausehdotukset merkitään huonelokiin. Kirjaamisesta vastaavat sekä siivooja

että tarjoilija/vastaanottovirkailija. Kiireelliset korjaukset suoritetaan saman päivän aikana, ja ne kirjataan samalla tavalla huonelokiin kuin isompaakin korjausta vaativat kohdat. Tämän jälkeen palautelomake arkistoidaan vastaanotossa olevaan kansioon jossa lomakkeita säilytetään noin vuosi.

### 5.3.3 Tilaustarjoilu



**Kuvio 4.** Tilaustarjoilu

Tilaustarjoilun lähtökohtana on asiakkaalta saatu tarjouspyyntö (Kuvio 4). Erilaisia tilaisuuksia voivat olla häät, syntymäpäiväjuhlat, valmistujaiset tai esimerkiksi muistotilaisuus. Mikäli tarjouksen ottaa vastaan muu kuin esimiesasemassa oleva henkilö, ottaa hän tilauksen sekä asiakkaan tiedot tarkasti ylös ja informoi esimiestä tulleesta tarjouspyynnöstä.

Asiakkaalle laaditaan tarjous yhteistyössä salin ja keittiön esimiesten kanssa käyttäen Hotelli Polariksen omaa tarjouspohjaa. Jos tilaus on pieni, tai asiakas tietää heti mitä haluaa, voidaan tarjous tällöin antaa myös suullisesti, näin

toimitaan erityisesti niin sanottujen kanta-asiakkaiden kanssa. Tarjous lähetetään asiakkaalle joko sähköpostitse tai kirjeitse.

Mikäli asiakas hyväksyy tarjouksen, kutsutaan hänet paikan päälle palaveriin. Palaverissa käydään tilaisuus läpi yksityiskohtaisesti ja paikalla tulee olla Hotelli Polariksen puolelta esimies sekä salin- että keittiön puolelta. Tarvittaessa palavereita voidaan pitää useampi, mutta joka tapauksessa asiakkaaseen ollaan yhteydessä sopivin väliajoin ennen varsinaista tilausta. Palaverin jälkeen luodaan keittiöön tilausmääräys, josta käyvät ilmi kaikki tilauksen yksityiskohdat. (LIITE10)

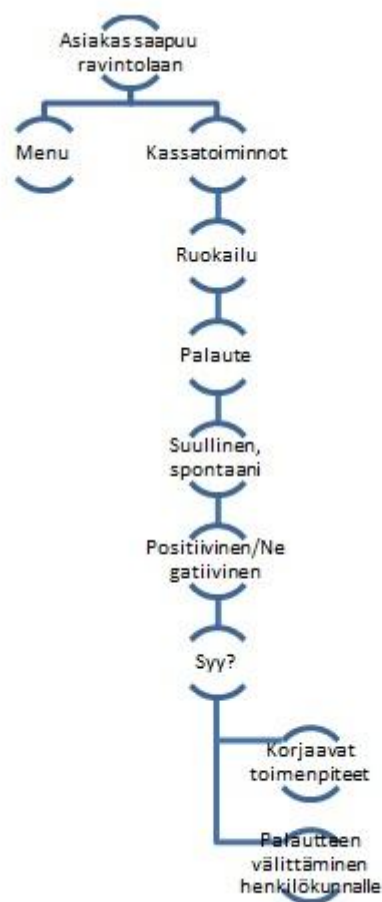
Mikäli asiakas hylkää tarjouksen, pyritään selvittämään hylkäyksen syy, joissain tapauksissa asiakas kertoo syyn, mutta joissain tapauksissa syy joudutaan päättämään itse. Syitä voivat olla esimerkiksi liian korkea hinta, tilaisuuden peruuntuminen tai tarjoukseen sisältöön liittyvä. Tarjoukseen sisältöön liittyviä asioita voidaan muokata, jolloin asiakkaalle lähetetään uusi tarjous. Jos syy on muu kuin mihin Hotelli Polaris voi vaikuttaa, tilaus peruuntuu.

Tilauksen esivalmisteluun varataan riittävästi aikaa. Keittiömestari tilaa tarvittavat tavarat tavarantoimittajilta hyvissä ajoin, jotta jos jokin tuote on väärä, se ehditään vielä palauttaa ja saada uusi tuote tilalle. Ravintolasali muokataan tilaisuuteen sopivaksi mahdollisuuksien mukaan jo edellisenä päivänä, jolloin voidaan suorittaa myös kattaus ja koristelu. Esivalmistelut keittiössä aloitetaan jo muutamia päiviä ennen tilausta ja tilaukseen tulevat ruuat testataan hyvissä ajoin. Tilaisuuden aikana tuotteiden ja palveluiden laatua valvovat esimiehet, ja epäkohtiin puututaan heti.

Asiakkailta saatu palaute tilauksissa on pääosin suullista. Nämä palautteet käydään henkilökunnan kanssa lävitse tilaisuuden päätyttyä lyhyessä, epävirallisessa palaverissa. Myös asiakkaan kanssa käydään tilaisuuden loppupuolella tai päätyttyä pieni keskustelu tilaisuuden kulusta ja asiakkaan huomioista. Sekä positiivinen että negatiivinen palaute välitetään edelleen

henkilökunnalle tilauksen jälkeen pidettävässä nopeassa palaverissa. Suullisia palautteita ei kirjata erikseen, vaan ne puretaan vain suullisesti. Laskutus suoritetaan joko heti tilauksen päätyttyä tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. Laskutuksen suorittaminen ilmaistaan varauskirjassa oranssilla värillä.

### 5.3.4 Lounasasiakkaan palveluprosessi



**Kuvio 5.** Lounasasiakkaan palveluprosessi

Palveluprosessi käynnistyy asiakkaan saapuessa ravintolaan (Kuvio 5). Tarjoilija/vastaanottovirkailija kirjoittaa päivän lounasmenun Microsoft Wordissä

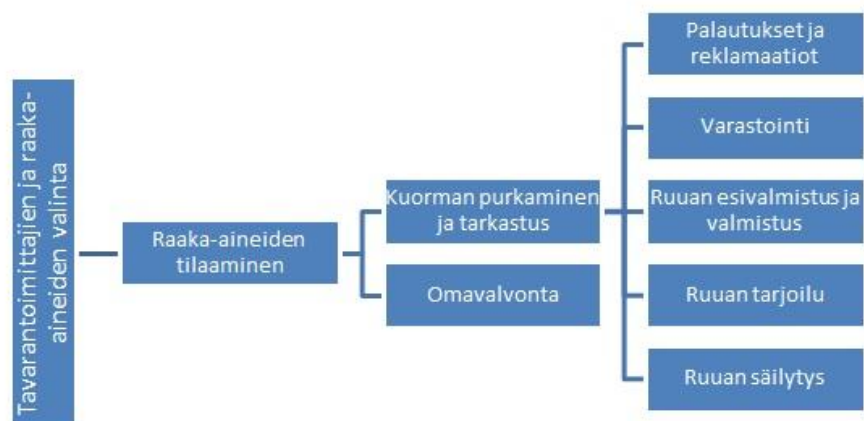


olevaan valmiiseen pohjaan sekä suomeksi että ruotsiksi ja se sijoitetaan sekä kassapäänteen viereen ravintolan tiskille että ruokalinjaston päälle ravintolasaliin. Lounaalla tarjoillaan arkisin yksi keitto sekä ainakin kaksi lämmintä ruokaa seisovasta pöydästä, lisäksi salaattibuffetissa on viisi erilaista salaattia ja lounaan hintaan kuuluvat myös juomat, leivät sekä jälkiruoka. Lounaslistalla on myös päivän leike ja päivän pihvi, jotka vaihtuvat päivittäin.

Tarjoilija/vastaanottovirkailija laskuttaa asiakkaan hänen saapuessaan. Hotelli Polariksessa on käytössä lounaskortit kanta-asiakkaille, joihin saa yhden leiman henkilöä ja lounasta kohden ja joka kymmenes lounas on ilmainen. Alueen yrityksille on oma vihko, johon he merkitsevät lounaansa, jotka laskutetaan kerran kuussa.

Asiakkaan ruokailun aikana tarjoilijat kiertelevät salissa keräämässä astioita ja samalla pyritään saamaan spontaania suullista palautetta. Negatiiviset palautteet välitetään eteenpäin esimiehelle, joka ryhtyy tarvittaviin toimiin. Esimerkiksi mikäli ruuassa on ollut jokin vieras esine, välitetään tieto keittiöön ja esillä ollut ruoka vaihdetaan uuteen ja hävitetään. Vieraan esineen alkuperä selvitetään aina ja tarvittavat korjaukset tehdään, jottei samaa virhettä tapahdu uudestaan. Samoin toimitaan myös jos havaitaan, ettei ruoka ole kypsää, se on kylmää tai jos ruokaan on käytetty liikaa jotain maustetta, esimerkiksi suolaa. Positiivisten palautteiden kanssa toimitaan samalla tavalla, ensin tieto esimiehelle, joka välittää sen eteenpäin esimerkiksi keittiöhenkilökunnalle.

### 5.3.5 Ruuan tuotantoprosessi



**Kuvio 6.** Ruuan tuotantoprosessi

Ruuan tuotantoprosessi alkaa tavarantoimittajien ja raaka-aineiden huolellisella valinnalla (Kuvio 6). Toimitusjohtaja sopii yhdessä tavarantoimittajien kanssa, mitä laatuvaatimuksia tuotteiden tulee täyttää ja samalla sovitaan hinnoista. Laatu ja hintaa tarkkaillaan joka kuorman yhteydessä kokin ja keittiömestarin toimesta ja virheistä raportoidaan viipymättä edelleen toimitusjohtajan kautta tavarantoimittajille. Jatkuvat virheet tuotteiden hinnassa ja laadussa johtavat vakaviin keskusteluihin tavarantoimittajien kanssa ja viimekädessä etsitään toinen toimittaja.

Prosessi jatkuu raaka-aineiden tilaamisella. Eri tavarantoimittajilla on erilaiset tilausjärjestelmät, mutta suurin osa tilaamisesta tapahtuu internetin välityksellä. Tavarantoimittajat valitaan tarkoin, jotta yrityksen toiminta-ajatus paikanpäällä tehdystä, tuoreesta ruuasta säilyy ja sitä pystytään toteuttamaan. Tilaukset tekevät keittiömestari, ravintolapäällikkö ja toimitusjohtaja.

Kuorman saapuessa sen tarkastaa kulloinkin vuorossa oleva keittiöhenkilökunnan jäsen. Elintarvikkeiden lämpötilat mitataan ja merkitään omavalvontakansioon. Mikäli esimerkiksi pakasteet ovat kuljetuksen aikana lämmenneet liikaa, otetaan

yhteys tavarantoimittajaan ja tuotteet palautetaan. Samoin toimitaan aina, kun tuote on jollain tapaa viallinen.

Kuorman purkaa kulloinkin vuorossa oleva keittiöhenkilökunta. Purku suoritetaan viipymättä kuorman saavuttua ja se käydään tuote tuotteelta läpi lähetyslistan kanssa. Tavarantoimittajaan otetaan heti yhteyttä, jos jokin tuote ei ole ollenkaan saapunut tai kuormaan on tullut väärää tuotteita. Yhteydenotot hoitaa joko keittiömestari tai toimitusjohtaja. Kuorman purkamisen yhteydessä tuotteet varastoidaan niille tarkoitettuihin paikkoihin, ja pakkausmateriaalit lajitellaan ja toimitetaan jätteenkeräyspisteeseen. Tuotteiden varastoinnissa on tärkeää noudattaa FIFO-periaatetta (first in – first out), jossa ensiksi saapuneet tuotteet käytetään ensin, jolloin pienennetään hävikkiä ja mahdollisuuksia tuotteiden pilaantumiseen.

Hotelli Polariksessa elintarvikkeet tilataan mahdollisimman vähän käsiteltyinä eikä valmisruokia käytetä lainkaan. Tämän vuoksi esivalmistelu on suuri ja tärkeä osa ruuan tuotantoprosessia ja siihen käytetään paljon aikaa. Lounasruuat esivalmistellaan muutamaa päivää ennen suunniteltua tarjoilua. Tilaustarjoilujen esivalmistelut aloitetaan myös hyvissä ajoin ennen tilausta, jotta itse tilaus kulkee sujuvasti eikä esimerkiksi buffetin täyttämässä tule katkoksia. Esivalmistelussa tärkeää on arvioida ruuan määrä kulutusta vastaavaksi, tämä pätee sekä lounasruokaan että tilaustarjoiluun.

Ruoka voidaan tarjolla linjastosta, vati- tai lautastarjoiluna. Tarjoilussa tärkeää on ruuan ulkonäkö, oikea tarjoilulämpötila ja maku. Liian kylmään tai mausteiseen ruokaan on viipymättä puututtava keittiöhenkilökunnan toimesta ja ruoka on vaihdettava vastaamaan laatuvaatimuksia.

Ruuan jäädytykselle ja säilytykselle on määrätty omat paikkansa. Keittiöön yli jäänyt ruoka jäädytetään ensin ja kun lämpötila on laskenut oikeassa suhteessa tarpeeksi, siirretään ruoka säilytystiloihin, joko jääkaappiin tai pakastimeen.

Oikein tehty jäädytys on erittäin tärkeää, jotta voidaan välttää mahdollisten bakteerien aiheuttamat ruokamyrkytykset.

Omavalvontasuunnitelma määrittää oikeat lämpötilat sekä tarjoiltavalle, jäähdytettävälle että uudelleen lämmitettävälle ruualle. Keittiössä säilytettävä ruoka on oltava lämpötilaltaan yli +60 astetta, ja jäähdytettäessä sen lämpötilan on nopeasti pudottava +2 - +6 asteeseen, eli jääkaappilämpötilaan. Tarjoiltavan ja uudelleen lämmitettävän ruuan on oltava lämpötilaltaan yli + 70 astetta ja siipikarjan osalta yli + 75 astetta.

Kulloinkin vuorossa oleva keittiöhenkilökunta mittaa 1 – 2 kertaa viikossa ruokien lämpötiloja ja pintapuhtausnäytteitä noin kerran kuukaudessa. Sekä lämpötilat että pintapuhtausnäytteet dokumentoidaan omavalvontakansioon. Dokumentoinnin suorittaa näytteen ottaja. Mahdolliset poikkeamat kirjataan ylös ja toimitaan omavalvontaohjeen mukaan. Terveystarkastaja käy omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa läpi ja tarkastaa, onko lämpötilamääräyksiä dokumentoitu ja noudatettu.

#### **5.4 Laatuksikirja**

Hotelli Polaris Oy on pieni, yksityinen, perheomisteinen hotelli Pedersören kunnassa Edsevössä. Yritys työllistää vakituisesti omistajapariskunnan lisäksi viisi henkilöä. Hotellihuoneita on 24 kpl, ravintolassa asiakaspaikkoja noin 200, pubissa on asiakaspaikkoja noin 70 ja kokoustiloihin mahtuu noin 100 henkeä.

Majoituspalveluissa yritys pyrkii kaavattomaan, joustavaan ja asiakasläheiseen palveluun siten, että asiakkaan ja henkilökunnan väliset jännitteet saadaan poistumaan ja asiakas tuntee olonsa kotoisaksi. Palvelun laatu pyritään pitämään huoneiden osalta siisteyden ja kunnon kannalta hyvänä, vaikkakin hotelli on rakennettu jo osittain vuonna 1969 ja peruskorjattu 1987 ja varustetaso ei ole huonetekniikan osalta alan viimeisintä huutoa. Vanhentunut huonetekniikka

”retrotelkkarit” pyritään korvaamaan siisteydellä, kodinomaisella sisustuksella ja joustavalla asiakaspalvelulla. Vaikka laitteet ja huonetekniikka ovat iältään vanhoja, pidetään niiden toimivuudesta kiinni ja niitä uusitaan tarvittaessa. Uutta tekniikkaa huoneissa on muun muassa kaikki huoneet kattava WLAN-verkko. Huoneiden lähtökohta on toteuttaa ensisijaisesti työkseen matkaavien asiakkaiden tarpeet. (Jokinen, 2012)

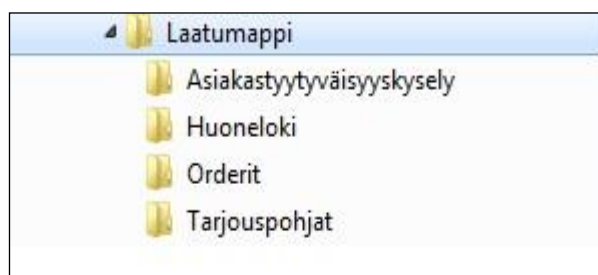
Ruokatuotannon ehdottomana lähtökohtana on hyvistä perusraaka-aineista itse tehty perinteinen, suomalainen ravintolaruoka. Eineksiä ja puolivalmisteita ei yritys periaatteessa käytä lainkaan, poikkeuksena kaalikääryleet. Tilaustarjoilussa yritys pystyy nostamaan palvelutasoa aina VIP-tason monen ruokalajin vatitarjoilu illallisiin saakka. Tilaustarjoilu räätälöidään aina asiakkaan kanssa yhdessä kuhunkin tilaisuuteen sopivaksi. (Jokinen, 2012)

Anniskelu on ravintolassa palvelutuotteen asemassa ja anniskelua tapahtuu enimmäkseen tilaustarjoilun yhteydessä. Tämä on tietoisesti valittu toimintatapa, etteivät majoitus ja ravintolapalvelut häiriintyisi alkoholin anniskelusta johtuen. Anniskelulain ja säännösten tarjoamia mahdollisia anniskelurajoituksia käytetään hyvinkin tiukalla seulalla, jos on aihetta olettaa anniskelusta aiheutuvan häiriöitä. Seitsemän vuoden aikana yritys on kirjannut omavalvontaansa kolme lievää alkoholista johtunutta häiriötilannetta. (Jokinen, 2012)

Palvelukonseptin lähtökohtana on koko yrittäjäperheen aktiivinen paikallaolo ja osallistuminen päivittäiseen suoristustasotyöskentelyyn. (Jokinen, 2012)

## 6. YRITYKSEN PÄIVITÄISET TYÖKALUT

Toteuttaakseen laatujärjestelmää tehokkaasti yritys tarvitsee helppokäyttöisiä, päivittäisiä työkaluja. Nämä työkalut on kerätty yhteen kansioon Hotelli Polariksen vastaanoton tietokoneelle (kuva alla).



**Kuvio 7.** Laatumappi

Asiakastytyväisyyskyselykansioista löytyy hotellihuoneisiin jaettava lomake. Lomakkeita tulostetaan tarvittaessa lisää ja lomake päivitetään kerran vuodessa.

Huoneloki löytyy omasta kansiostaan. Huonelokiin kerätään asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia.

Orderit eli tilausmääräykset tehdään aina samaan pohjaan, joka löytyy omasta kansiostaan.

Tarjouspohjia käytetään sekä hotelli- että ravintolapuolen tilauksissa ja ne kaikki tehdään samaan pohjaan, joka löytyy omasta kansiostaan laatumapista.

## 6.1 Huoneloki

Huoneloki on eräänlainen hotellihuoneiden päiväkirja. Jokaisella huoneella on oma sivunsa, ja sinne merkitään aina kun huoneessa tehdään jotain, kuten vaihdetaan lamppu tai kaukosäätimen patterit. Huonelokiin merkitään myös milloin huoneeseen on tehty niin sanottu suursiivous tai milloin se on remontoitu. Korjausten lisäksi huonelokiin kerätään kirjallisten asiakaspalautteiden negatiiviset palautteet. Palautteet merkitään keltaisella värillä ja tehdyt korjaukset merkitään vihreällä värillä (kuva alla). Värjätyn laatikon kommenttiin kirjoitetaan, mitä kulloinkin on tehty.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
1	Päivämäärä	Toimenpide	Palautte																				
2																							
3	4.4.2012																						
4																							
5																							
6																							
7																							
8	15.4.																						
9																							
10																							
11																							
12																							
13																							
14																							
15																							
16																							
17																							
18																							
19																							
20																							
21																							
22																							
23																							
24																							
25																							
26																							
27																							
28																							
29																							
30																							
31																							
32																							
33																							

Kuvio 8. Huoneloki

## **6.2 Asiakastyytyväisyyskysely**

Asiakastyytyväisyyskysely on lomake (LIITE9), jonka avulla Hotelli Polaris kerää hotelliasiakkaiden huomioita palvelusta, siisteydestä ja hotellihuoneiden kunnosta. Lomake päivitetään tarvittaessa kerran vuodessa, kiinnittäen kulloinkin päähuomio eri osa-alueisiin.

Siivooja tulostaa lomakkeita tarpeen mukaan, toimittaa lomakkeet huoneisiin sekä kerää täytetyt lomakkeet huoneista. Täytetty lomake toimitetaan hotellin vastaanottoon, jossa siinä ilmi käyvät asiat kirjataan huonelokiin ja annetaan tiedoksi eteenpäin mahdollisia korjauksia varten. Lomakkeet arkistoidaan niille tarkoitettuun kansioon.

## **6.3 Tarjouspohjat**

Tarjouspohjia on kaksi erilaista, hotelli- ja ravintolapuolen. Jokaisesta tarjouksesta tulee käydä selkeästi ilmi, mitä tarjous sisältää ja mitkä ovat tilaus ja toimitusehdot. Jokainen tehty tarjous tallennetaan vastaanoton tietokoneelle, niille määrättyyn kansioon, jotta tarjous voidaan tarkastaa myöhemmin uudelleen. (LIITE 7)

## **6.4 Orderi**

Orderi, eli tilausmääräys kirjoitetaan jokaisesta tilauksesta erikseen käyttäen kuitenkin samaa Excel-pohjaa. Valmis orderi tulostetaan ja sijoitetaan keittiöön, niille tarkoitettuun paikkaan, josta se tilauksen jälkeen poistetaan.

Orderista tulee aina ilmetä tilauksen ajankohta, varaaja, henkilömäärä, tilaisuus, pöytämuoto, ruokailu sekä kuka tilauksen on ottanut vastaan. Myös mahdolliset ruoka-aineallergiat merkitään orderiin. Orderiin voidaan myös merkitä tilaisuuden luonne, maksutapa, pöytämuoto sekä illan ohjelma, mikäli ne ovat tilauksen kannalta tärkeitä saattaa keittiön tietoon. (LIITE 10)



## 6.5 Auditointi

Auditointi on määräajoin tapahtuvaa toimintojen läpikäymistä ja päivittämistä. Hotelli Polariksessa suunnitelmat käydään läpi kerran vuodessa (kuva alla), ja niihin tehdään tarvittavat päivitykset. Sisäistä auditointia tehdään päivittäin yrittäjäpariskunnan toimesta; ruokaa maistellaan ja siivousta valvotaan ja epäkohtiin puututaan välittömästi korjaavin toimenpitein.

Oma-valvonta-kansiot	Pelastus-suunnitelma	Henkilöstö-suunnitelma	Siivous ja puhtaanapito	Laatumappi
•terveystarkasta ja 1krt/vuosi	•palopäällikkö 1krt/vuosi	•yrityksen johto 1krt/vuosi	•Ulkopuolinen henkilö 1krt/vuosi	•yrityksen johto 1krt/vuosi

**Kuvio 9.** Auditointi

## 7. YHTEENVETO

Yrittäjäperheenjäsenenä olen ollut mukana yrityksen toiminnassa vuoden 2006 alusta lähtien. Opinnäytetyön tekeminen omaan yritykseen on ollut selvää alusta alkaen, ja aihe hahmottuikin selkeästi vuoden 2010 alussa, kun yrityksen päivittäiset toiminnot alkoivat olla hallussa ja vastuu yrityksen talous- ja henkilöstöasioista siirtyi minulle, yhdessä ravintolapäällikön nimikkeen kanssa. Työn tekeminen on ollut mielekästä ja olen saanut käyttää jo olemassa olevaa ammattitaitoa laajasti sekä oppinut myös paljon uutta.

Laatu, yhdessä hyvän palvelun kanssa, on ollut yrityksen keskeisiä teemoja alusta asti, mutta selkeää ja yhtenäistä toimintamallia ei ollut laadittu. Tavoitteena työlle olikin joustava, selkeä ja yksinkertainen paketti, jonka käyttäminen voidaan upottaa päivittäisiin toimintoihin eikä siitä koidu ylimääräisiä dokumentointeja tai raportointeja. Tällä haluttiin myös edistää laatujärjestelmän käyttöä ja estää liian hienon laatujärjestelmän jäämistä kansioihin pölyttymään.

Hankalaa työn tekemisessä on ollut vetää raja, mitkä asiat ovat niitä kriittisiä, jotka kirjataan ylös. Vaikeaa on ollut myös toimintojen kirjaaminen, sillä jokapäiväiset toiminnot ovat helposti itsestäänselvyksiä, eikä tällöin muisteta kirjata jokaista yksityiskohtaa. Tältä kantilta ulkopuolinen laatujärjestelmän laatija olisi ehkä ollut parempi, mutta toisaalta hyvä yrityksen tunteminen sai jättämään vähemmän tärkeitä asiat sivuun ja keskittymään niihin toimintoihin, joilla on yrityksen johdolle ja asiakkaille eniten merkitystä.

Työn tekemiseen on käytetty pitkä aika, mutta se on mahdollistanut työkalujen testaamisen käytännössä ja niistä on saatu juuri sellaiset kun on haluttu. Matkan varrella on myös keksitty uusia työkaluja, joilla pystytään edelleen valvomaan laatua ja täyttämään asiakkaiden tarpeita. Mielestäni laatujärjestelmästä olisi tullut paljon suppeampi ja yritykselle hyödyttömämpi, jos työ olisi tehty muutamassa kuukaudessa alusta loppuun.

Vaikka tämä laatujärjestelmä ei ole suoraan siirrettävissä toiseen yritykseen, on malli kuitenkin sellainen, että muokkaamalla se toimisi toisessakin saman kokoluokan yrityksessä. Kuitenkaan isoille yrityksille mallia ei voi soveltaa, sillä eri osastojen (ravintolasali – keittiö - siivous) väliset erot ovat niin suuria, että niille jokaiselle on laadittava oma laatujärjestelmänsä.

Seuraava askel laatujärjestelmän kehittämisessä on sen ylläpito ja auditointi. Tässä työssä esiteltyä laatujärjestelmää on helppoa muuttaa, mikäli yrityksen toiminta jollain tapaa muuttuu tai yritystoiminnan pääpaino siirtyy esimerkiksi ruuasta majoitukseen. Seuraavan opinnäytetyön aiheena voisikin olla tarkastuskäynti; miten laatujärjestelmään on suhtauduttu ja mitä hyötyjä ja haittoja siitä on ollut.

## LÄHTEET

Elintarviketurvallisuusvirasto 1. Omavalvontasuunnitelma. Saatavilla www-muodossa:

[URL:http://www.evira.fi/portal/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/omavalvontasuunnitelma](http://www.evira.fi/portal/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/omavalvontasuunnitelma).

Elintarviketurvallisuusvirasto 2. Yleistä hygieniaosaamisesta. Saatavilla www-muodossa:

[URL:http://www.evira.fi/portal/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/yleista\\_hygieniaosaamisesta/](http://www.evira.fi/portal/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/yleista_hygieniaosaamisesta/).

Elintarviketurvallisuusvirasto 3. HACCP. Saatavilla www-muodossa:

[URL:http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/hacpp/](http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/hacpp/)

Finnlex. Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta. 5.5.2011. Saatavilla www-muodossa: URL: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110407>

Haaga Helia & Yrkesskola Optima. Köksmästarsskola. Yrkesprov.

Halmetoja, Kari 1999. Omavalvontakäsikirja. Dieta Oy.

Heikkilä, Marjut, Torvinen, Lea. Hygieniaosaamisen perusteita.

Helsingin Kaupungin pelastuslaitos. 2010. Saatavilla www-muodossa: [URL:http://www.hel.fi/hki/pela/fi/Usein+kysytyt](http://www.hel.fi/hki/pela/fi/Usein+kysytyt)

Jokinen, Juho 2012. Toimitusjohtaja. Hotelli Polaris Oy.

Järvinen, Pertti, Järvinen, Annikki 1996. Tutkimustyön metodeista. Tampere. Opinpaja Oy.

Lecklin, Olli 1999. Laatu yrityksen menestystekijänä. 3p. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy

Lillrank, Paul 1998. Laatuajattelu, laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Otava

Mara [URL:http://www.mara.fi](http://www.mara.fi)

Ojala, Osmo 2011. Pietarsaaren Sanomat. Teemaliite 10.6.2011. s.22-23

Rikksentorjuntaneuvosto. Turvallisuussuunnittelun tietopankki Saatavissa www-muodossa: URL: <http://www.turvallisuussuunnittelu.fi/40676.htm>

Sarala, Urpo, Sarala, Anita 1999. Oppiva organisaatio – oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. Tammer-paino Oy

STTV 1. Alkoholiasiat ravintolassa. 1:2008

STTV 2. Tupakka. 2007. Saatavilla www-muodossa: URL: [http://www.sttv.fi/ylo/tupakka\\_frameset.htm](http://www.sttv.fi/ylo/tupakka_frameset.htm)

Valvira. Alkoholijuomisen anniskelun omavalvontaopas. Saatavilla www-muodossa: [URL:http://www.sttv.fi/alkoholi/alkoannov.htm](http://www.sttv.fi/alkoholi/alkoannov.htm)

## LIITE 1

## HACCP- järjestelmät seitsemän periaatetta

<b>1. Vaarojen arviointi</b>	Olemassa olevien vaarojen tunnistaminen ja niiden esiintymisen todennäköisyys.
<b>2. Kriittisten hallintapisteiden määrittäminen</b>	Määritellään tuotanto- ja käsittelyprosessin vaiheet joissa vaara on olemassa.
<b>3. Kriittisten rajojen määrittäminen</b>	Asetetaan jokaiselle valvontapisteelle raja-arvot.
<b>4. Kriittisten hallintapisteiden seurantaikäytäntöjen laatiminen</b>	Laaditaan ohje miten ja milloin valvontapisteitä seurataan.
<b>5. Korjaavien toimenpiteiden laatiminen</b>	Laaditaan ohje toimintatavoista mikäli raja-arvoissa ei pysytä.
<b>6. Todentamiskäytäntöjen laatiminen</b>	Valitaan käytännöt, joilla varmistetaan koko järjestelmän toimivuus.
<b>7. Asiakirjat ja tallenteet</b>	Omavalvontakansioon kerätään dokumentit valvonnasta sekä tallenteet mahdollisista korjaavista toimenpiteistä.

(Elintarviketurvallisuusvirasto 3) (MaRa, 2010)

## LIITE 2

### Toimenpidepainotteinen omavalvontasuunnitelma

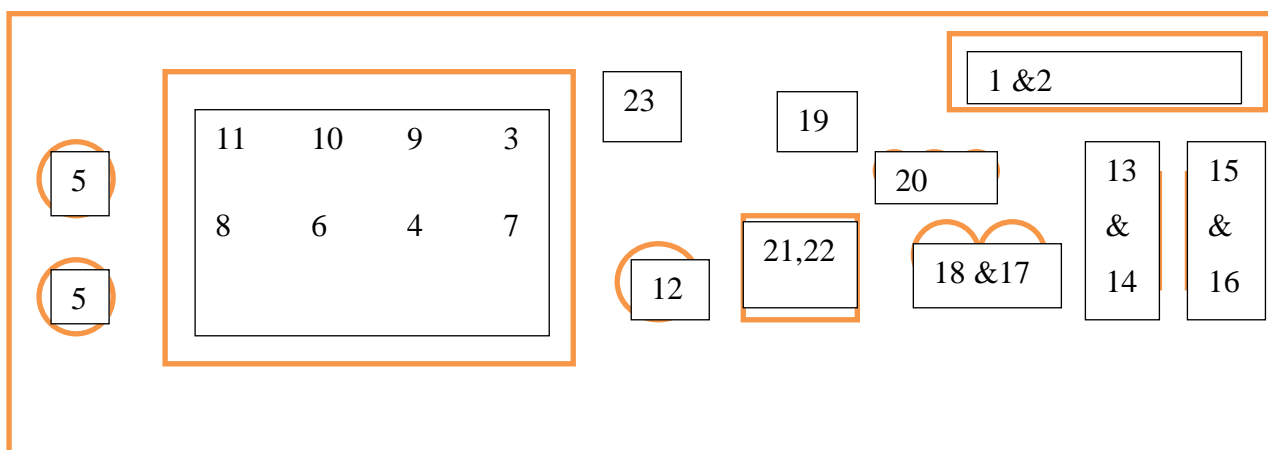
1. Organisaatio
2. Raaka-aineiden laadun valvonta
3. Lämpötilavalvonta
4. Prosessin valvonta, menettelytapaohjeet (sisältää korjaavat toimenpiteet)
  - a. ruuan valmistus
  - b. jäähditys
  - c. kuljetus
  - d. lämpösäilytys ja jakelu
  - e. astioidenpesu
  - f. siivous ja puhtaanapito
  - g. jätehuolto
5. Hygienian valvonta
  - a. puhdistusmenetelmät
6. Tarkastukset
  - a. pintapuhtaus
  - b. lämpötilat, ajat
  - c. yleinen toiminta
7. Seuranta
  - a. raportit
  - b. ruokamyrkytystapaukset

(Halmetoja, 1999)

## LIITE 3

## Aamupalan tarkastuslista

1. Kahvi ja teevesi
2. Kahvimaito ja kahvikerma
3. Oivariini ja Flora -margariinit
4. Maksapasteija
5. Appelsiini- ja omenatuoremehu
6. Maito
7. Jogurtit
8. Viilit
9. Juustot
10. Leikkeleet
11. Kylmäsavulohi
12. Keitetyt kananmunat
13. Paistetut kananmunat
14. Munakokkeli
15. Paistetut nakit
16. Paistetut pekonit
17. Puuro
18. Marjahillo
19. Hedelmiä
20. Murot, myslit ja corn flakesit
21. Paahtoleipää ja tummaa leipää
22. Aamiaissämpylät
23. Näkkileipä





## LIITE 4

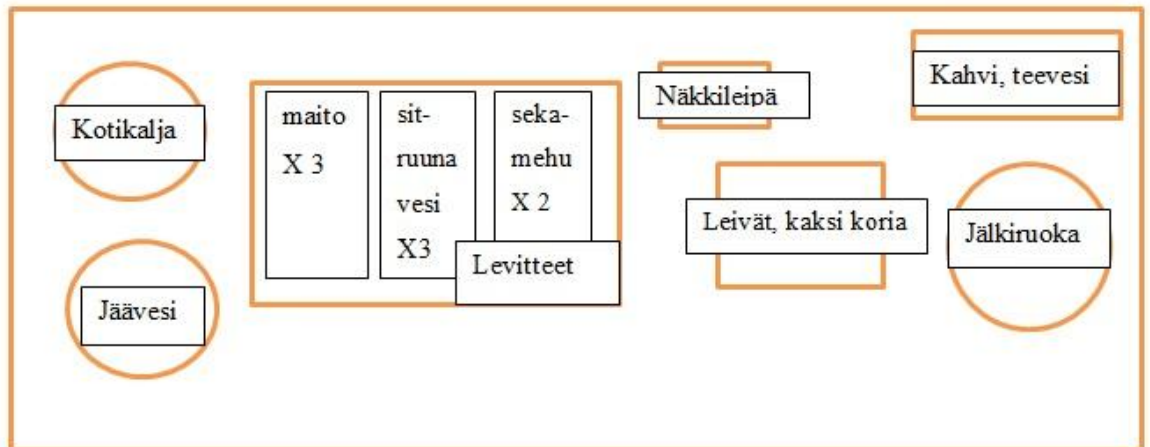
Työtapakuvaukset, ravintolasali – aamuvuoro – tarjoilija/vastaanottovirkailija

1. Varauskirjan tarkistaminen
  - a. Mitä tilauksia päivälle on luvassa?
  - b. Montako lähtevää asiakasta?
2. Check-out ja varausten kirjaaminen
  - a. lähtevien hotelliasiakkaiden uloskirjaus ja tarvittaessa laskutus
  - b. uusien varausten vastaanotto ja kirjaaminen
3. Aamiaispöydän huoltaminen klo 6.30 – 10.00
4. Lounaspöydän lämpövaunujen lämmittäminen klo 6.30
5. Aamiaispöydän korjaaminen
6. Lounas klo 10.30 – 14.30
  - a. juomien, leipien, jälkiruuan ja salaattien esillepano
  - b. lounaslistojen kirjoitus ja esillepano
  - c. astioiden kerääminen ravintolasalista
  - d. seisovan pöydän siisteydestä huolehtiminen
  - e. lounaan korjaaminen keittiöön klo 14.30
  - f. ravintolasalin siistiminen
7. Check-in klo 14.00 alkaen
  - a. saapuvien asiakkaiden sisäänkirjaus
7. Iltavalmistelut
  - a. päivällisruokalistojen kirjoitus ja esillepano
  - b. ruokailuvälineiden kiillotus ja paikalleenlaitto
  - c. saunan lämmitys

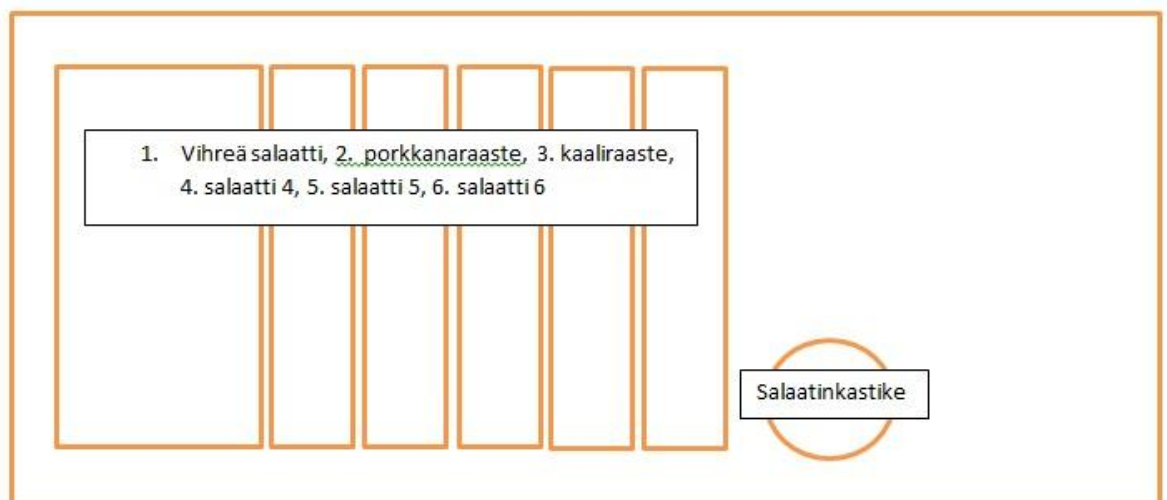
Esimiehen tehtäviin kuuluu lisäksi tarjouksien laatiminen ja lähettäminen yhdessä keittiön esimiehen kanssa, virvoitus ja alkoholijuomien tilaaminen sekä ravintolasalin käyttötavaran tilaaminen.

## LIITE 4

## Lounaspöytä, juomat, leivät ja jälkiruoka



## Salaattipöytä



## LIITE 5

## Työtapakuvaukset, ravintolasali – iltavuoro – tarjoilija/vastaanottovirkailija

1. Check-in
  - a. kirjataan sisään saapuvat hotelli asiakkaat
  - b. laskutus
2. Seuraavan päivän valmistelut
  - a. ravintolasalin kattaus, tuplakatteet, servetti
  - b. kokoustilojen valmistelu orderien mukaisesti
3. A la carte-tarjoilu klo 14.30 – 21.30
  - a. alkusalaatti tacokuoressa
  - b. juomat
  - c. lautastarjoilu
  - d. ravintolasalin siistinä pitäminen
  - e. anniskelu
4. Virvoitusjuomakaappien huolto ja täyttö

Esimiehen tehtäviin kuuluu lisäksi laskutus, työvuorolistojen laatiminen ja esillepano, hallinnolliset tehtävät, kuten kirjanpito ja taloushallinto.

## LIITE 6

### Työtapakuvaukset, keittiö – aamuvuoro – kokki

1. Lounas
  - a. valmistus ja esillepano
  - b. lisätarpeeseen varautuminen
  - c. linjaston huolto
  - d. keittiön siistiminen
  - e. lämpötilaseuranta ja kirjaaminen omavalvontakansioon
2. Kuormat
  - a. purkaminen
  - b. tarkastus
  - c. varastointi
  - d. omavalvonta
  - e. puutteet

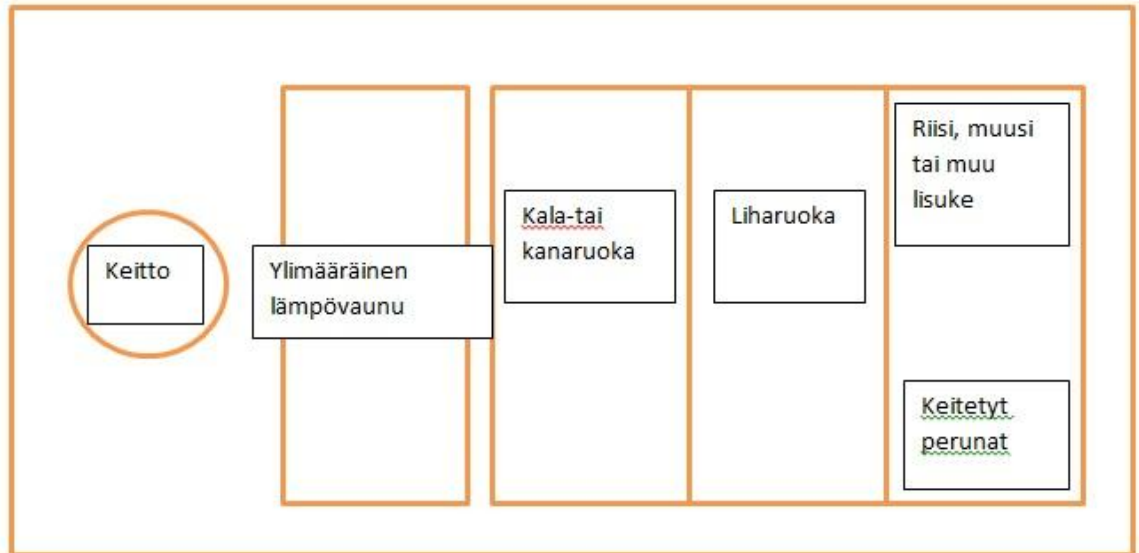
### Työtapakuvaukset, keittiö - iltavuoro – kokki

1. Seuraavan päivän esivalmistelu
  - a. esivalmistellaan seuraavien päivien lounaita
2. Tilaustarjoilu
  - a. toimitaan orderien mukaisesti yhteistyössä salin kanssa
3. A la carte-annosten valmistus
4. Aamiaisvalmistelut
  - a. valmistellaan aamiaisvadit
  - b. kasataan aamiaistuotteet valmiiksi kärryyn

Esimiehen tehtäviin kuuluu lisäksi elintarvikkeiden, kaasun sekä käyttötavaran tilaaminen sekä tarjousten laatiminen yhdessä salin esimiehen kanssa.

## LIITE 6

Kartta, lounaspöytä, lämpimät ruuat



## LIITE 7

## Tarjouspohja Hotelli Polaris

Kiitämme tarjouspyynnöstänne koskien XXX. Olemme alustavasti varanneet Teille tilat ravintolastamme alkaen klo 00:00. Tarjoamme seuraavat menu vaihtoehdot noin 00 hengelle..

## Meny I

Hinta 00 € / Henkilö

## Meny II

Hinta 00 € / Henkilö

## Meny III

Hinta 00 € / Henkilö

## Ohessa tarjouksemme

## Hinnat:

Sisältävät tarjoilupalkkion ja arvonlisäveron

## Maksutavat:

Meillä käyvät maksuvälineinä yleisimmät pankki ja luottokortit ( Visa, eurocard, Mastercard, Diners, American Express)

Laskutus sovittaessa etukäteen maksuehdot: 8 pv netto, laskutuslisä 4,20 €

## Toimitusehdot:

Alustava varaus tilaisuudestanne on tehty ja on voimassa 00.00.2012 saakka mihin mennessä odotamme Teiltä sitovaa vahvistusta tai peruutusta tilaisuuden järjestämisestä.

## LIITE 7

Tilausvahvistus:

Viimeistään 00.00.2012

Henkilömäärän vahvistus:

Viimeistään 0.00.2012. Laskutus minimissään vahvistetun henkilömäärän mukaisesti.

Toivomme tarjouksemme soveltuvan Teille.

Parahin Terveisin

Hotelli Polaris Oy

LIITE 8

## Malli 1 Laskutusasiakas

Asiakas:

Nimi:

Osoite:

Yhteyshenkilö:

Y-tunnus:

Ajankohta:

Saapuminen 00.00.2012 klo 14:00 jälkeen.

Lähtöpäivä 00.00.2012 klo 12:00 mennessä.

Huoneet:

00 kpl 2 hengen savuttomia huoneita, 00 yöpymisvuorokautta per huone.

Hinta:

Huonehinta: 95 € / vrk / huone sisältäen aamiaisen, yhteensä €

( huonehinta 85,60 € / vrk / huone sis alv 9 % + aamiainen 4,70 / hlö sis. alv 23 % )

Hotelliaamiainen:

Tarjoillaan seisovasta aamiaispöydästä klo arkisin ma-pe 6:30-10:00 välisenä aikana, viikonloppuisin la-su klo 08:00-10:00.

Sauna:



## LIITE 8

Hotellin sauna käytössä veloituksetta arkisin klo 17:00-21:30 välisenä aikana, muina aikoina sopimuksen mukaan.

Ravintola ja vastaanotto:

Hotellin ravintola, baari ja vastaanotto ovat avoinna arkisin ma-to klo 6:30-22:00, perjantaisin klo 06:30-22:00, lauantaisin klo 08:00-22:00 ja sunnuntaisin klo 08:00-17:00.

Lounas seisovasta pöydästä tarjoillaan klo 11:00-14:00, (vuoden 2011 loppuun hinta 9,20 € / hlö sis alv 23%

Päivällistä tarjoillaan hotellin ravintolassa päivittäin vaihtuvalta listaltamme klo 14:00-21:30 välisenä aikana. Annosten hinnat vaihtelevat 7,50 € - 26.00 €. annoksiin kuuluu alkusalaatti ( pl keitot ) leipä, voi, alkoholittomat ruokajuomat ( = kotikalja, maito, jäävesi ) lämminruoka sekä kahvi.

Ruokailujen sekä muiden ravintolapalvelujen laskutus tilaajan erillisellä luvalla.

Yöpäivystys vastaanottoon 24 h/ vrk puh: 044-766 76 71.

Toimitusehdot:

Laskutuslisä 4,20 € / lasku sis alv 23%.

Maksuehto: Ennakkomaksu vahvistetun huone / henkilömäärän mukaisesti 30 vrk enne majoittumispäivää.

Varauksen peruutus tai muutos:  
Peruutus on aina tehtävä hotellille kirjallisesti. Mikäli varauksen peruutus tapahtuu viimeistään 30 vrk ennen tulopäivää veloituksetta. Kun peruutus tapahtuu myöhemmin kuin 30 vrk mutta enemmän kuin 14 vrk ennen tulopäivää, veloitetaan varauksen peruutetusta osuudesta 50 % arvosta. Mikäli peruutus tapahtuu 14 vrk ennen tulopäivää tai myöhemmin taikka oleskelun aikana veloitetaan asiakkaalta varauksen arvo kokonaisuudessaan.

## LIITE 8

Hotellin oikeus peruuttaa varaus:

Mikäli kysymyksessä on ylivoimainen este ( force majeure ), hotelli voi irtisanoa varauksen, jolloin hotellin on mahdollisimman pian ilmoitettava peruutuksesta asiakkaalle.

## Malli 2 Enakkolaskutus

Olemme varanneet Teille huoneita seuraavasti

00-00.0 2011 (Pe-Su) kahden hengen huoneita 00 kpl eli 00 hlö ja 0 kpl 3 hengen huoneita eli 0 hlö.

Mikäli majoitustarpeenne on pienentynyt, pyytäisimme välittömästi ilmoitusta tarvitsemienne huoneiden määrästä jotta voimme kirjoittaa enakkolaskun oikealle henkilömäärälle. Samoin mikäli otatte puolihoitopaketin tai pelkän majoituksen aamiaisella.

Saapuminen xxxxtaina 00.00.2011 klo 14:00 jälkeen lähtö xxxxtaina 00.00.2011 klo 12:00 mennessä.

Hinta:

2 hengen huone á 95 € / vrk ( huoneen osuus 85,60 / huone/ vrk, aamiaisen osuus 4,70 / hlö / vrk sis alv.)

3 hengen huone á 115 € / vrk ( huoneen osuus 100,90 / huone/ vrk, aamiaisen osuus 4,70 / hlö / vrk sis alv.)

puolihoidon aterialisä 7 € / hlö / vrk ( sis alv).

Varauksen sitova vahvistaminen:

Varaus vahvistetaan sitovasti enakkomaksulla josta lähetämme Teille laskun xxxxkuussa. Laskun eräpäivä on 00.00.2011.

## LIITE 8

### Peruutukset:

Peruutuksista jotka tehdään meille XX.X.2011 mennessä hyvitämme 50 % peruuntuneiden huoneiden hinnasta ( = 45 € /2 h huone / vrk ja 57,50€ / 3 h huone/ vrk).

Peruutukset jotka tehdään XX.X.2011 jälkeen ei ennakkomaksua palauteta.

### Hotelliaamiainen:

Tarjoillaan seisovasta aamiaispöydästä klo arkisin ma-pe 6:30-10:00 välisenä aikana, viikonloppuisin la-su klo 08:00-10:00.

### Sauna:

Hotellin sauna käytössä veloituksetta arkisin klo 17:00-21:30 välisenä aikana

### Ravintola ja vastaanotto:

Hotellin ravintola, baari ja vastaanotto ovat avoinna arkisin ma-to klo 6:30-22:00, perjantaisin klo 06:30-24:00, lauantaisin klo 08:00-24:00 ja sunnuntaisin klo 08:00-17:00.

Lounas seisovasta pöydästä tarjoillaan klo 11:00-14:00, (vuoden 2011 loppuun hinta 9,20 € / hlö sis alv 23%

Päivällistä tarjoillaan hotellin ravintolassa päivittäin vaihtuvalta listaltamme klo 14:00-21:30 välisenä aikana. Annosten hinnat vaihtelevat 7,50 € - 26.00 €. annoksiin kuuluu alkusalaatti ( pl keitot ) leipä, voi, alkoholittomat ruokajuomat ( = kotikalja, maito, jäävesi ) lämminruoka sekä kahvi.

Ruokailujen sekä muiden ravintolapalvelujen laskutus tilaajan erillisellä luvalla.

Yöpäivystys vastaanottoon 24 h/ vrk puh: 044-766 76 71.

## LIITE 9

Asiakastyytyväisyyskysely  
Hotelli Polaris  
2012

**I****Aamiainen**

⊗ \_\_\_\_\_ ⊗

Kehitysehdotuksia:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**Ravintola**

⊗ \_\_\_\_\_ ⊗

Kehitysehdotuksia:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**Palvelu**

⊗ \_\_\_\_\_ ⊗

Kehitysehdotuksia:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**Siisteys**

⊗ \_\_\_\_\_ ⊗

Kehitysehdotuksia:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**Hotellihuoneet**

⊗ \_\_\_\_\_ ⊗

Kehitysehdotuksia:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muita kehitysehdotuksia/terveisiä:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Voitte jättää lomakkeen huoneeseenne.  
Kiitos palautteesta!

## LIITE 10

Hotelli Polaris	Orderi			
Päivä				
Aika:				
Henkilömäärä				
Tilaja:				
Paikka				
Tilaisuus:				
Pöytämuoto				
Maksutapa:				
Henkilömäärä:				
<b>Ruokailu:</b>		á hinta	kpl	rivi yhteensä
		0,00 €	0	0
		0,00 €	0	0
		<b>0,00 €</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Majoitus:				
Ohjelma:				
Tilauksen vastaanotti				