

Suurtalouskokkina pääkaupunkiseudulla  
Catering-alan ammattitaitovaatimukset  
muutoksessa



Teittinen, Leena

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

## Suurtaloukokkina pääkaupunkiseudulla Catering-alan ammattitaitovaatimukset muutoksessa

Leena Teittinen  
Palvelun tuottamisen ja johtamisen  
koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Marraskuu 2009

Leena Teittinen

**Suurtalouskokkina pääkaupunkiseudulla  
Catering-alan ammattitaitovaatimukset muutoksessa**

Vuosi 2009 Sivumäärä 39 + liitteet 1

---

Tutkimuksen tavoitteen oli saada alan työnantajien, työntekijöiden ja koulutuksen edustajien käsitykset siitä, mitä pääkaupunkiseudulla tulee suurtalouskokkien osata nyt ja tulevaisuudessa. Tavoitteena oli myös tuottaa opinnäytetyö, jota voi hyödyntää 1.8.2010 alkavan hotelli-, ravintola- ja catering-alan tutkinnonperusteiden mukaan tehdyissä koulukohtaisissa opetussuunnitelmissa painottuen erityisesti pääkaupunkiseudulle. Tarkoitus oli tuoda samalla esille catering-alan ammattitaitovaatimusten muutos aikajaksolla 1995 - 2010.

Pääkaupunkiseutua koskeva aineisto koottiin tarkkaan valikoiduilta vastaajilta kyselylomakkeella ja vastauksia tarkasteltiin vertailututkimusmenetelmällä. Tarkastelussa käytettiin myös alan ajantasaista tutkimusaineistoa ja henkilökohtaista perehtyneisyyttä.

Tuloksena muodostui selvitys pääkaupunkiseudun keskeisimpien työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajien käsityksistä alueen suurtalouskokkien ammattitaitovaatimuksista. Samalla nousi esiin koko tutkimusaineiston perusteella catering-alan muutos yleisesti.

Tutkimukseen osallistuneet osoittivat, että pääkaupunkiseudulla alan toimijat ovat aktiivisia, asiansa tuntevia ja halukkaita kehittämään catering-alan ja suurtalouskokkien koulutusta.

Leena Teittinen

**Working as an institutional catering cook in the Helsinki metropolitan area  
Changing qualifications in catering**

Year 2009

Pages 39 + appendices 1

The purpose of this thesis is to gain an insight into the options of employers, employees and education providers on what the institutional catering cooks in the Helsinki metropolitan area should be able to do now and in the future. This thesis is meant to be used in the school-specific curriculum, starting 1 August 2010, based on the National Core Curriculum in Hotel, Restaurant and Catering Services, the focus especially in the Helsinki metropolitan area. The thesis also sets forth the change in the catering qualification between the years 1995 - 2010.

The material concerning the Helsinki metropolitan area was collected from carefully selected persons using a questionnaire, and the answers were examined by applying a comparison method. Up-to-date research material was used in the investigation, as well as personal knowledge.

As a result, a report was comprised of the options of key employers, employees and education providers on the requirements for institutional catering cooks. Furthermore, the change in the catering services, as a whole, emerged on the basis of the investigation.

Those participated in the investigation showed that catering professionals are active, skilled and willing to develop the education in the field of catering and institutional catering cooks.

Keywords Catering, institutional catering cook, qualifications, Helsinki metropolitan area

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Ammattitaito ammattityössä.....	7
	2.1 Tutkimustietoa matkailu-, ravitsemis- ja talousalalta .....	7
	2.2 Ammattitaito ja ammattitaitovaatimukset .....	10
3	Ruokapalveluala .....	11
	3.1 Ruokapalveluala Suomessa 2015 .....	12
	3.2 Ammattikeittiöt Suomessa 2015 .....	13
	3.3 Catering-ala .....	15
	3.4 Suurtaloukokki .....	16
4	Tutkimusmenetelmä.....	18
	4.1 Tutkimuksen tarkoitus.....	18
	4.2 Tavoitteet .....	19
	4.3 Aineisto ja menetelmät .....	20
5	Tulokset ja tulosten tarkastelu .....	21
	5.1 Taustatiedot .....	21
	5.2 Ammattitaitovaatimukset .....	22
	5.2.1 Asiakaspalveluosaaminen .....	22
	5.2.2 Ruoanvalmistusosaaminen.....	24
	5.2.3 Teknologiaosaaminen .....	26
	5.2.4 Omavalvontaosaaminen.....	28
	5.2.5 Kannattavuusosaaminen .....	29
	5.2.6 Mitä muuta osaamista, jota ei vielä ole mainittu?.....	31
	5.3 Tulevaisuus.....	32
6	Johtopäätökset .....	34
	Lähteet .....	35
	Liitteet .....	38

## 1 Johdanto

Palvelualojen yhteiskunnallisena tehtävänä on edistää ihmisten fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. (Hotelli-, ravintola- ja suurtalousalan opetussuunnitelman perusteet toisella asteella 1995,15)

Suurtalouspalvelussa opiskelija perehtyy suurkeittiön erilaisiin tehtäviin. Tietää, miten erilaiset ruokapalvelun toteuttamistavat vaikuttavat tehtävien sisältöön ja vaadittavaan ammattitaitoon, sekä millä tavoin asiakas voidaan ottaa huomioon silloinkin, kun ei ole välitöntä yhteyttä asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä. (Hotelli-, ravintola- ja suurtalousalan opetussuunnitelman perusteet toisella asteella 1995, 36) Vuonna 1995 opiskelijan osaamisen laaja-alaisuuteen kiinnitettiin huomiota. Työelämään siirtyvä suurtaloukokki osasi laaja-alaisesti kaikkea.

Vuoden 2000 opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteiden mukaan valmistuneet suurtaloukokit osasivat alansa perustaidot ja osoittivat osaamisensa työelämän työtehtävissä. Suurtaloukokkien, jotka tulevat valmistumaan vuoden 2010 tutkinnonperusteiden mukaan, ammattitaitovaatimukset on tarkasti määritelty ammattiosaamisen näyttöjen arviointikriteereissä. Heistä valmistuu täsmäosaajia ja heillä on valmiudet kehittää itseään monipuolisesti.

Ammatillisen koulutuksen on kaikkina aikoina tullut vastata työelämän vaatimukseen ja haasteisiin. Eri aikakausina on ollut erilaisia muotoja esittää vaadittua osaamista ja sen vaatimaa koulutusta. Työelämän edellyttämä osaaminen on selvitetty opetusviranomaisten ja työelämän eritasoisella yhteistyöllä. 1.8.2010 käynnistyy hotelli-, ravintola- ja catering-alan uusien tutkinnonperusteiden mukaan valmisteltujen koulukohtaisten opetussuunnitelmien mukainen koulutus. Suunnitteluvaiheessa keskusteltiin valtakunnan tasolla runsaasti tulevien suurtaloukokkien ammattitaitovaatimuksista.

Pääkaupunkiseutu on runsasväkisin alue Suomessa sekä asukasmäärältään että työntekijämäärältään. Täällä sijaitsevat isoimmat työnantajat, suurimmat työpaikat ja moninaisimmat ruokapalveluvaatimukset. Julkinen ja yksityinen ruokapalvelu hoitaa tehtävänsä pääsääntöisesti suurtalousalan ammattilaisten voimin.

Minkälaisia asioita työnantajien mielestä tulee suurtaloukokin osata? Näkevätkö eri tasoilla työskentelevät työntekijät taitosovaatimukset samoin? Koska pääkaupunkiseudun kunnat ovat muuttovoittokuntia ja monikulttuurisuus on jo arkipäivää, joutuu ruokapalveluala vastaamaan siihen, minkälaisia työntekijöitä pääkaupunkiseudun työpaikat suurtaloukokin töihin haluavat.

Opinnäytetyön tutkimus tehtiin vertailevana tutkimuksena, aineisto siihen kerättiin kyselylomakkeella tarkoin valikoiduilta vastaajilta. Saatujen vastausten esiin nostamia ammattitaitovaatimuksia tarkasteltiin ajanjaksolla, joka saatiin kolmen viimeksi valmistuneen valtakunnallisen opetussuunnitelman/tutkinnonperusteiden aikataulusta.

Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa ajantasaista tietoa työelämän vaatimista suurtalouskokkien ammattitaitovaatimuksista. Tutkinnon perusteiden mukaan tehtyjen koulukohtaisten opetussuunnitelmien tulee sisältää aluekohtaista ja tulevaisuussuuntautunutta tietoa. Syksyllä 2010 koulutuksensa alkavat opiskelijat valmistuvat aikaisintaan kolmen vuoden päästä, ja koulutuksen tulee pystyä ennakoimaan tulevan työnsä oppimiseen tarvittava osaaminen. Catering-/suurtalousalan muutoksen tarkastelu, joka pohjautuu edellä mainitulle vuosien 1995-2010 ajanjaksolle, edellyttää realistista asennetta ja arviointia, jotta saadaan tulevaisuuteen tähtäävää koulutuksen kehittämisen aineistoa. Opinnäytetyöni keskeinen tavoite on olla käytettävyydeltään hyvä pääkaupunkiseudun koulukohtaisia opetussuunnitelmia suunniteltaessa ja opetuksen sisältöjä kehitettäessä.

Tavoitteet ja tarkoitus selkeänä mielessäni aloitin valmistautumisen restonomiopintojen viimeiseen vaiheeseen eli opinnäytetyöhön. Olen koko työurani eli lähemmäs 30 vuotta ollut tekemisissä suurtaloustyön ja erityisesti erilaisten ammattikeittiöiden asiantuntijoiden kanssa: esimiesten, opetusviranomaisten, työntekijöiden, opetushenkilöstön - itse asiassa koko alan hierarkian vaikuttajien ja tekijöiden kanssa. Alan opetuksen ja koulutuksen kehittämistyö on osa ammatillista työkenttääni. Olen toiminut opetusministeriön määräämänä opettajien edustajana Hotelli-, ravintola- ja catering-alan koulutustoimikunnassa (aik. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan koulutustoimikunta) aina vuodesta 1998 lähtien. Koulutustoimikuntien toimintasuunnitelmiin on kuulunut mm. opetussuunnitelmatyö, ammattiosaamisen näytöt, työssäoppiminen, aikuisten ammattitutkinnot, koulutuksen ennakointi ja taitajakilpailut. Jotta asiantuntijuus säilyy ja kehittyy, on verkostoiduttava ja pidettävä tiedot ja taidot ajan tasalla.

Tältä pohjalta on hyvä herätellä välillä sidosryhmien edustajia sanomaan, miten he näkevät alan tulevaisuuden. Miten me kaikki alan ammattilaiset vastaamme työelämän haasteisiin ja varmistamme alalle jatkossakin osaavaa työvoimaa ja menestyvää toimintaa?

## 2 Ammattitaito ammattityössä

### 2.1 Tutkimustietoa matkailu-, ravitsemis- ja talousalalta

Toimialan nimikkeenä on ollut matkailu-, ravitsemis- ja talousala jo vuodesta 2000. Koulutusalanana majoitus- ja ravitsemisala sisälsi vuoden 2000 opetussuunnitelman perusteiden

mukaan hotelli- ja ravintola-alan sekä suurtalous- ja ruokapalvelualan eli catering-alan. Nimikkeistöstä on löydettävissä vuodelta 2000 ravitsemis- ja talousalan koulutusala, palvelutyöntekijöiden tilastoissa majoitus- ja ravitsemisala toimialana ja Tilastokeskuksen tilastoissa majoitus- ja ravitsemispalveluala toimialan nimenä. Opetussuunnitelmien perusteissa oli 1995 ravitsemis- ja talousalan lohko, joka muodostui hotelli-, ravintola- ja suurtalousalasta sekä koti-, laitostalous- ja puhdistuspalvelualasta. Vuonna 1994 koulutus esitteli majoitus-, ravitsemis- ja puhdistuspalvelualaa. Nyt vuonna 2009 koulutusala on matkailu-, ravitsemis- ja talousala, jossa on hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto.

Majoitus- ja ravitsemispalveluun kuuluvat Tilastokeskuksen mukaan yksiköt, jotka majoittavat asiakkaita ja/tai tarjoavat välittömästi nautittavaksi tarkoitettuja aterioita, välipaloja ja juomia. Ravitsemispalveluyrityksiä ovat anniskeluravintolat, keskiolutravintolat, kahvilat, pikaruoka- eli fast food-ravintolat ja henkilöstöravintolat. (Palvelut 2020, 44) Erityisesti ravintolapalvelujen kysyntä on riippuvainen kotitalouksien kysynnän kehityksestä. Cateringtoiminnan tulevaan kysyntään vaikuttaa puolestaan se, miten kuntien tuottamia ateriapalveluja kilpailutetaan. (Toimialapuheenvuoro 2004, 4)

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan koulutustoimikunta sai 5.2.2008 selvityksen majoitus- ja ravitsemisalan työvoima- ja koulutustarpeiden kehitysnäkemyksistä ja Koulutuksen ja tutkimuksen kehittämissuunnitelmasta (KESU) 2007-2012. Opetushallituksesta opetusneuvos Jukka Katajisto esitteli Työministeriön Työvoima 2025 - julkaisun (2007) tietoja, että mm. hotelli- ja muussa majoitustoiminnassa, joka on matkailua palvelevaa toimintaa, alatoimialassa on melko nopeaa työllisten määrän kasvua. Taustalta löytyy yksityinen kulutus, oletus väestön ikääntymisestä ja siten lisääntyvä matkailu- ja ravintolapalveluiden käyttö. Väestö keskittyy kasvaviin kaupunkeihin ja kaupungistuminen on nopeaa. Kotitalouksien koon pieneneminen, tulotason paraneminen ja kulutustottumusten muutos lisää tarvetta alan työvoimamäärän lisäämiseen. Poistumat työllisestä työvoimasta ovat suurimmat Etelä-Suomessa ja eniten poistuu palvelutyöstä ja teollisesta työstä. Etelä-Suomessa palvelujen poistuma on suurin. Palvelutyön osuus avautuvista työpaikoista on suurin Etelä-Suomessa. (Visanti 2007, 33, 37)

Suomessa toimi vuonna 2006 yhteensä 22004 hotelli-, ravintola-, ja suurtalousalan keittiötä. Tästä määrästä oli hotelli-, ravintola-, kahvila- ja pitopalvelukeittiötä 11063 (37% aterioista), henkilöstöravintoloita 1777 (8% aterioista), julkisten yhteisöjen ylläpitämiä keittiötä 9 164 (55% aterioista). Nämä keittiöt tuottivat 782 miljoonaa aterialaavuuta vuonna 2006. Suomalaiset syövät keskimäärin 149 aterialaavuuta vuodessa kodin ulkopuolella.

Kodin ulkopuolella syötävien aterioiden määrän ennustetaan kasvavan. Se tarkoittaa, että on varauduttava toimialan muutokseen alueittain eri tavoin. Suomen eri osissa vaikuttaa



vanhenevan väestön määrän kasvu ja työikäisten määrän väheneminen siten, että koulutuksen tulee sopeutua alueellisesti työvoiman tarpeeseen ja osaamiseen. Etelä-Suomi saa enemmän potentiaalista työvoimaa sekä sisäisen että maan rajojen ulkopuolelta tulevan muuttovirran ansiosta. Jos ala säilyy edelleen matalapalkka-alana ja kustannustekijät nousevat, on catering-alalla palveluvaateiden vastaamiseen tehtävä innovatiivisia ratkaisuja.

Yhteenvetona toimialan SWOT -analyysi, joka on esitetty Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymän opetussuunnitelmassa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan yhteisen osan painotuksissa 2006. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala käsittää catering-, hotelli- ja ravintola-, kotitalous- ja kuluttajapalvelu- sekä matkailu- ja puhdistuspalvelualan.

#### Alan sisäiset vahvuudet

- monipuolinen yrityskanta
- ammattitaitoinen työvoima
- monipuolinen koulutustarjonta
- palvelujen kysyntä kasvaa
- koulutuksen ja työelämän yhteistyö
- ala on arvostettu

#### Alan sisäiset heikkoudet

- työväestön ikärakenne
- vähäinen yrityskanta
- nuorten poismuutto
- sitoutuminen alaan heikkoa
- ammattiin koulutetun työvoiman puute

#### Toimintaympäristön mahdollisuudet

- palvelujen kysyntä lisääntyy
- uutta, koulutettua työvoimaa tarvitaan
- laadukas ja monipuolinen koulutus
- verkostoituminen
- jatko-opinnot
- kaksoistutkinnot

#### Toimintaympäristön uhat

- työvoiman ikärakenne

- väestön ikärakenne
- kilpailu opiskelijoista
- pula osaavasta työvoimasta
- ilmaston muutos
- kansainvälistyminen

## 2.2 Ammattitaito ja ammattitaitovaatimukset

Ammattitaito on määritelty seuraavasti opetushallituksen duunioppi.net-sivuilla: "Ammattitaito koostuu monesta eri tekijästä. Perustana on oman ammattialan työn osaaminen ja käyttäytyminen työpaikalla. Työn osaamiseen kuuluu työmenetelmien, työvälineiden, materiaalien, tiedon ja työturvallisuusasioiden hallinta. Ammattitaitoon kuuluu myös kiinnostuneisuus työhön, hyvä käyttäytyminen, neuvon kysyminen, työrauhan ylläpitäminen, työvaatteiden käyttäminen ja vastuullisuus työtehtävistä. Ammattitaitoinen työntekijä noudattaa työnantajan määräyksiä, suorittaa työtehtävät huolellisesti ja viivyttämättä. Työntekijä noudattaa työturvallisuusmääräyksiä. Ammattitaitoon kuuluu lakien, sääntöjen ja sopimusten noudattaminen."

Henkilöstökoulutuksen painopisteet majoitus- ja ravitsemispalveluissa 2002 ja 2005 palvelutyönantajien tekemän selvityksen perusteella olivat asiakaspalvelutaidot, tuotetietous, myyntitaidot, yhteistyö- ja tiimitaidot, erilaiset esimiestaidot ja ihmissuhdetaidot. (Suutari & Tuominen 2003, 19)

Hotelli- ja ravintola-alan osaamisraportin mukaan vuoteen 2004 mennessä tulevaisuuden osaamistarpeet tulisivat olemaan työntekijätasolla: (Visanti 2007, 23-24)

1. Työtehtäväspesifejä taitoja
  - asiakasosaaminen
  - tuotteiden ja palveluiden tuntemus
  - laadun seuranta
  - sisäinen tiedonvälitys
  - ympäristöä säästävä toiminta
  - oman työn suunnittelu
  
2. Yleinen ammatillinen osaaminen
  - suomen kieli
  - laatutietoisuus
  - ihmissuhdetaidot
  - esiintymistaito

- tuloshakuisuus
- työturvallisuus

### 3. Yleisiä ominaisuuksia ja taitoja

- palveluallttius
- kiireensietokyky
- oma-aloitteisuus
- yhteistyötaidot
- huolellisuus
- siisteys

Tulevaisuudessa osaamisvaatimukset kasvavat kaikissa tehtävissä myös majoitus- ja ravitsemispalveluissa. Myös kausityövoimalta edellytetään entistä useammin sellaista ammattitaitoa, johon vähintään ammatillinen peruskoulutus on välttämätön perusta (Hanhijoki ym. 2004, 164)

Helsingin seudulla, mikä tarkoittaa Espoota Helsinkiä ja Vantaata eli pääkaupunkiseutua, majoitus- ja ravitsemistoimintojen alalla ammatillisen peruskoulutuksen käyneillä työntekijöillä oli ollut puutteita mm. taloudellisen ja muun toiminnan kokonaisuuden ymmärtämisessä, oma-aloitteellisuudessa, vastuunotossa ja muun toimintakokonaisuuden ymmärtämisessä ja kyvyssä siirtyä joustavasti tehtävistä toisiin. (Alatalo ym. 2000, 51)

Catering-alalla tapahtuu jatkuvasti muutoksia organisaatorakenteissa ja tuotantotavoissa sekä yksityisellä että julkisella sektorilla. Peruspalveluita yhdistetään ja yhä enemmän siirrytään yritysmäiseen toimintamalliin myös julkisen sektorin alueella. Tämä edellyttää erityisesti pienissä yksiköissä moniosaamista ja vahvaa talousasioiden hallintaa. Kunnat keskittävät ravitsemispalveluitaan entistä isompiin yksiköihin. Tästä seuraa erityisosaamisen tarve esim. tuotantotekniikan, logistiikan ja hygienian osa-alueilla. Yrityksissä käytössä olevien laatuohjelmien mukainen työskentely edellyttää entistä enemmän myös kurinalaisuutta, täsmällisyyttä ja tiimityöskentelyä. Uuden teknologian, ympäristöosaamiseen ja palveluosaamiseen perustuva ammattiosaaminen ovat uusien tutkinnonperusteiden ammattitaitovaatimuksia.

### 3 Ruokapalveluala

Opinnäytetyön taustamateriaalia kootessani ja toimiessani koulutuksen kehittämistyössä olen saanut tutustua ammatillisesti korkeatasoiseen ja ajantasaiseen materiaaliin. Suurtalouksokin ammattitaitovaatimukset perustuvat työelämän osaamisvaatimuksiin eri aikoina. Kaikki se, mitä nyt vaaditaan, ei ole pysyvää, se muuntuu koko ajan, koska tulevaisuus on aina uudenlainen ja sen tuomat haasteet. Opinnäytetyön tässä osuudessa tarkastellaan

ruokapalvelualaa, ammattikeittiön tulevaisuutta, catering-alan osaamisvaatimuksia ja kokin ja erityisesti suurtaloukokin osaamisvaatimuksia. Kaikkien tutkimusten ja raporttien tarkastelukulma on tulevaisuudessa ja ne painottuvat vuoden 2015 molemmin puolin. Päivi Koppasen (2001) ruokapalvelualaa ja Taija Taskisen (2008) ammattikeittiöitä käsittelevät tutkimukset oli tehty tulevaisuuden tutkimuksen tarpeisiin kehitetyllä delfoi-menetelmällä. Tutkimusalueena kaikissa on Suomi kokonaisuudessaan ja tarkemmat tarkastelualueet ovat mielenkiintoisesti lomittuneet siten, että niistä syntyy koko maan kattava tietopankki. Erityisesti pääkaupunkiseudulle kohdistuvaa tarkastelualueetta ei ole olemassa, joten se tarkastelukulma on opinnäytetyön tavoitealue ja tulostavoitteena selvitys, minkälaista osaamista tämän alueen ruokapalveluala haluaa suurtaloukokeiltaan. Samalla hyödynnetään esitettyjen tutkimuksien ja raporttien tuloksia, koska ne antavat tuoreen viitekehyksen koko alan kehittämiseksi.

### 3.1 Ruokapalveluala Suomessa 2015

Päivi Koppasen pro gradututkimus (2001) käsitteli erilaisia näkemyksiä ruokapalvelualasta Suomessa 2015. Tutkimuksessa tutkittiin ruokapalvelua, joka rajautui päätoimintoja tukevaan ruokapalveluun kuten päiväkot-, koulu-, henkilöstö-, sairaala- ja hoitolaitosruokailuun. Ravintola-alan, hotellien, baarien, kahviloiden ja vähittäiskaupan tarjoamat ruokapalvelut rajattiin tutkimuksen ulkopuolelle. Tämän opinnäytetyöni rajaus tehtiin samoin. Suurtaloukokin osaaminen ei estä työskentelemästä myös muilla alueilla, kuten työharjoittelu- ja työssäoppimisjaksojen aikana on voitu todeta.

Koppanen (2001) toteaa tiivistelmässään: ”Tutkimuksen tuloksena saatiin monipuolinen kuva asiantuntijoiden näkemyksistä ruokapalvelualan tulevaisuudesta. Asiakaskunta nähtiin monimuotoisena, vaativana ja keskimäärin nykyistä iäkkäämpänä. Asiakkaat haluavat monipuolisia, laadukkaita, turvallisia ja terveellisiä ruokapalveluita silloin, kun heille sopii. He ovat aikaisempaa valmiimpia maksamaan palveluista. Koulutetut, monitaitoiset, motivoituneet ammattilaiset tekevät työtä tulevaisuudessakin ruokapalvelualalla. Työorientaatio muuttuu asiakaspalvelun suuntaan. Ala nähtiin tulevaisuudessakin matalapalkka-alana, jossa epätyypilliset työsuhteet lisääntyvät. Uhkana on työvoimapula ja työntekijöiden polarisoituminen koulutettuihin ammattilaisiin ja ammattitaidottomiin. Toimintatavat uudistuvat, ja ajankäyttö tehostuu. Uhkana nähtiin kuitenkin julkisen sektorin heikkoudet: säästöt kokonaistuloksellisuutta ajattelematta sekä sekava ja jäykkä päätöksentekojärjestelmä.”

Koppasen tutkimus (2001, 2) osoitti, että ruoan turvallisuus, asiakaslähtöisyyden toteuttaminen käytännössä ja kokonaistuloksellisuuden hallinta ovat tulevaisuuden haasteita. Koulutusta on kehitettävä näiden työelämän vaatimusten suuntaisesti.

Tulevaisuudessa henkilöstön määrä vähenee ja koulutetun työvoiman tarve lisääntyy, mutta se saatavuus heikkenee. Työntekijöiden nähdään polarisoituvan ammattitaidoltaan ja koulutukseltaan. Maahanmuuttajista arvellaan olevan apua odotettavissa olevaan työvoimapulaan. Koppanen tutkimuksessa asiantuntijat näkivät ruokapalvelun tulevaisuuden ammattilaiset monitaitoisina, laaja-alaisina monitoimihenkilöinä, joiden ammatillisen osaamisen taso nousee. Erityisesti talousasioiden hallinta paranee. Työntekijöiden tulevaisuuden osaamisvaatimuksina nähtiin ammattitekniikan hallinta, palveluosaaminen, sosiaalinen osaaminen, asenne ja oman työn suunnittelu, kehittäminen ja organisointi. Elinikäinen oppiminen on tulevaisuuden menestyksen edellytys. (Koppanen 2001, 81)

Ruoan turvallisuuteen liittyvät kysymykset ovat tärkeimmät alaan tulevaisuudessa vaikuttavat tekijät. Ammattitaidottomat ja alaan sitoutumattomat ”pätkätyöläiset” ovat ruokapalveluiden turvallisuusriski. Siksi on tärkeää, että alalle hakeutuu tulevaisuudessakin koulutettua motivoitunutta työvoimaa. Työssä olevien hygienia- ja muusta ruoan turvallisuuteen liittyvästä osaamisesta on huolehdittava jatkuvasti. Oleellista on myös se, että tarjolla on turvallisia raaka-aineita. (Koppanen 2001, 86)

Koppanen (2001) toteaa, että koulutuksen tulee uudistua yhdessä alan tutkimuksen kanssa niin, että se pystyy kehittämään alaa, eikä silloin enää voitaisi puhua koulutuksen vanhakantaisuudesta. Koulutuksen, tutkimuksen ja työelämän tiivis verkostoituminen olisi kaikkien osapuolten etu.

### 3.2 Ammattikeittiöt Suomessa 2015

Keskimäärin joka kolmas suomalainen käyttää päivittäin erilaisia ateriapalveluja, ja ne kuuluvat suomalaisen arkeen lapsesta vanhukseseen. Mutta ammattikeittiötoiminta ei pysy vuodesta toiseen samanlaisena, vaan toimintaympäristöön vaikuttavat poliittiset, ekologiset, sosiaaliset, taloudelliset ja teknologiset tekijät muokkaavat toimintaa, palveluja ja tuotteita. Myös asiakkaiden muuttuvat tarpeet, toiveet ja vaatimukset ohjaavat voimakkaasti palvelu- ja tuotetarjontaa. Asiakkaana meillä jokaisella on muistikuvia esimerkiksi lapsuuden kouluruokailusta ja ammattilaisina vuosien kuluessa tapahtuneista toimintatapojen ja ruokien muutoksista. Moni varmaan muistaa sekoittavan padan tuoman muutoksen keittiötyöhön, tillilihan katoamisen ruokalistalta tai ensimmäisten atk-pohjaisten ohjelmistojen käyttöönoton. (Taskinen 2008, 4)

Taskinen kartoitti opinnäytteessään ammattikeittiön vaihtoehtoisia tulevaisuudennäkymiä. Tutkimus tehtiin delfoi-menetelmällä ja skenaariotekniikalla. Suomalaisten ammattikeittiöiden tulevaisuutta lähestyttiin seuraavien kuuden teeman avulla: toimialan

kehittyminen, raaka-aineiden käyttö, työvoiman osaaminen ja riittävyys, työmenetelmät, ruokatuotannon turvallisuus ja ruokapalvelujen merkitys asiakkaalle. (Taskinen 2008, 5)

Taskisen (2008) opinnäytteen kyselykierrosten tulokset työvoiman kehityksestä liittyvät tämän opinnäytteen aihealueeseen. Taskinen esitti väitteitä ammattikeittiötyön kiinnostavuudesta tulevaisuudessa, työvoiman polarisoitumisesta, työntekijöiden ammattiyhpeydestä ja työntekijöiden ja esimiesten tarvitsemasta ammattitaidosta ja osaamisen luonteesta.

Tutkimuksen panelistien mielestä työvoiman väheneminen koskettaa kaikkia aloja, myös ammattikeittiöalaa, vaikka palvelutyöpaikkojen merkitys ja kiinnostavuus tulevaisuudessa kasvaakin. Työvoimapula on todellisuutta, ja työhön omistautuvaa ja sitoutunutta ammattikuntaa on vaikea löytää. Erityisesti työvoimapula koskettaa perinteisiä, julkisia suurkeittiöitä ja Etelä-Suomen asutuskuntia. Alan houkuttelevuutta vähentävät epämieliset työtilat ja -ajat, ”työn epäterveellisyys” ja huonot etenemismahdollisuudet. (Taskinen 2008, 38)

Rutiinistyö leimaa tulevaisuuden ammattikeittiötyötä, ja ammattitaitoisen henkilökunnan löytäminen on hankalaa, etenkin jos palkkaus ja alan arvostus eivät kohene. Tulevaisuudessa tarvitaan erilaista osaamista erikoisiin ja eri tavoitteilla toimiviin keittiöihin, ja ammattitaitovaatimukset eriytyvät esimerkiksi tuotantoon tai palveluun keskittyneissä keittiöissä. (Taskinen 2008, 39)

Tulevaisuudessa käytännön taitojen tarve säilyy, mutta niiden rinnalle tarvitaan prosessi- ja organisointiosaamista. Myös valmistusmenetelmien muuttuminen, teknologian hyödyntäminen ja uudentyyppiset elintarvikkeet uudistavat osaamistarpeita. Erityisesti kyky oppia uusia taitoja ja asioita korostuu. (Taskinen 2008, 40)

Taskinen viittaa työssään myös Helena Ollin (2006) catering-alan osaamistarveselvitykseen: ”Catering-alan osaamistarveselvityksessä on havaittavissa useita yhtymäkohtia tämän tutkimuksen tulosten kanssa. Selvitys koskee julkista ruokapalvelua. Heikoksi signaaliksi tutkimuksessa on nostettu tuotantoyksiköiden koon kasvaminen, kuljetusyksiköiden syntyminen ja julkisten ammattikeittiöiden lisääntyvä organisoituminen liikelaitoksiksi tai osakeyhtiöiksi. Catering-alan työntekijöiden tärkeimmät osaamisvaatimukset tulevaisuudessa liittyvät omavalvontatehtävien suorittamiseen, koneiden ja laitteiden uusimman teknologian hyödyntämiseen ja asiakaspalvelun laadun seuraamiseen ja kehittämiseen. Moniosaamisen ja -osaajien tarve korostuu tukevaisuudessa.” (Taskinen 2008, 81)

Ammattikeittiöistä ylipäätään ja catering- eli suurtalousalasta löytyi ajantasaista materiaalia todella vähän. Matkailu-, hotelli- ja ravintolapalveluista tekevät mm. Elinkeinoelämän keskusliitto ja Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry. selvityksiä muutaman vuoden välein, ja

ne tekevät samalla myös tulevaisuuden ennakkointia. Siksi nyt viime vuosina tehdyt selvitykset toivottavasti innostavat alan tutkijoita ja opiskelijoita tuottamaan uutta tulevaisuuteen suuntautuvaa tietoa, jotta alaa voidaan kehittää työelämän ja koulutuksen yhteistyöllä realistisesti.

Ammattikeittiöiden toimintaan ja tulevaisuuteen saa näkemyksiä myös edellä mainitusta hankeraportista Catering-alan osaamistarpeiden ennakkointi - julkinen ruokapalvelu. Olli (2006) tutki julkista ruokapalvelua esittämällä kysymykset: Kenelle? Mitä? Miten? Imago? Vertailuajanjakso vuosi 2006 ja vuodet 2015 - 2020.

Taustatiedoista käy selville, että tutkittavien kohteiden ateriamäärät vastaajien mielestä toimintayksiköissä kaksinkertaistuvat nykyisestä. Vaihteluväli toimintayksiköittäin olisi nykyisestä (2006) 1000 - 25000 aterialta päivässä 2000 - 25000 aterialta päivässä aikajaksolla 2015-2020. Valmistettavien aterioiden tärkeys tulee painottumaan seuraavasti, lueteltuna eniten valmistettava ateria ensin: lounas, aamupala, erityisruokavalio, välipala, päivällinen, iltapala, kahvi- ja kahvilatuotteet, edustustuotteet, take away-tuotteet ja "ruokakassit". Ne valmistetaan ensisijaisesti lapsille, sitten nuorille, vanhuksille, hoivaa tarvitseville, työikäisille, eläkeläisille ja vielä ulkopuolisille asiakkaille/yrityksille.

Olli (2006) kysyi myös: " Miten valmistetaan?" Vastauksissa ykköseksi nousi nykyisen keskuskeittiön tilalle itsenäinen liikelaitos. Palvelukeittiö oli neljästä vaihtoehdosta viimeinen vaihtoehto, vaikka se nykyisin on suosittu ammattikeittiön toimintamuoto. Raportissa vastaajat arvioivat myös ammattikeittiön imagoa eli sitä millainen mielikuva ammattikeittiöstä syntyy. Vastaukset olivat joustavuus, turvallisuus, terveellisyys, ekologisuus, maittavuus ja luovuus.

Ruoan kuljetus ja jakelu on ollut jo vuosia monen nykykeittiön arkipäivää. Vastaajat arvioivat, että tulevaisuudessa kuljetustarve vain kasvaa jopa niin paljon, että sitä varten tullaan tarvitsemaan erillinen kuljetusyksikkö. Keittiöhenkilökunnalla ei ole enää aikaa sen kaltaisiin työtehtäviin työpäivänsä aikana.

Erillisissä kommentteissa ja perusteluissa tuli vielä esille seuraavaa: "Cook and Chill on voimissaan", " Ruoan ulosmyynti kasvaa", " Puhtaanapito sekä astia- ja jätehuolto tullaan isoissa yksiköissä todennäköisesti tulevaisuudessa ulkoistamaan osin tai kokonaan".

### 3.3 Catering-ala

Catering-ala oli sanana aika vieras käsite, kun vuonna 2000 voimaan tulleita opetussuunnitelman perusteita lähdettiin suunnittelemaan. Aluksi terminä oli suurttalousala,

mutta vähitellen se muotoutui catering-alaksi. Perusteena oli sen antama laajempi käsite suurtalousalalle, se kuvasi paremmin erilaisten toimintojen, kuten henkilöstöravintolatoiminnan lisääntynyttä merkitystä ruokapalvelualalla. Nimi kuvaa kansainvälisesti ja ymmärrettävämmin alaa koko Euroopassa. Kaksi maamme merkittävintä alan yritystä, Fazer Amica Suomi Oy ja Sodexo Oy, ovat terminologiassa ja ymmärrettävyydessä samalla viivalla, olivat ne sitten Suomessa tai ulkomailla. Catering-ala on nimenä lyhyt ja kansainvälinen, sisällöltään kattavampi ja osuvampi nykymuotoiselle ruokapalvelutoiminnalle.

Helena Ollin (2006) hanke käsitteli catering-alan osaamistarpeiden ennakoimista ja tutkimus kohdistui julkisen ruokapalvelun puolelle. Se tehtiin opetushallituksen toimeksiantona ja sen tarkoitus oli olla pohjana uusien opetussuunnitelmien päivitykselle. Tutkimuksen tavoite oli tuoda ajantasaista ja kattavaa tietoa catering-alaan liittyen. Tuloksia hyödynnettiin tutkinnon perusteiden valmistelussa erityisesti suurtalousalan koulutuksen osalta. Tutkimuksen otanta oli erittäin kattavaa ja se kohdistui kahdelle alueelle, Jyväskylään ja Ouluun. Se kohdistui toimintaympäristöotantaan, jossa valmistettiin yhteensä 32 500 aterialla päivässä 134 keittiössä. Niissä työskenteli 380 työntekijää erilaisissa tehtävissä. Kysymyksiä lähetettiin tasan 100 ja vastauksia saapui takaisin 66.

Vastauksista Olli oli koonnut yhteenvedon kaikkien catering-alan ammattikeittiössä työskentelevien työntekijöiden osaamisvaatimuksista. Osaamisvaatimukset ovat tärkeysjärjestyksessä seuraavat:

- mitata ruokien lämpötilat ja suorittaa muut omavalvontatehtävät
- valmistaa erityisruokavaliot
- seurata ja kehittää asiakaspalvelua
- käyttää koneita ja laitteita uusinta teknologiaa hyödyntäen
- käyttää raaka-aineita taloudellisesti, luovasti ja monipuolisesti
- laittaa ruoat tarjolle
- ottaa vastaan asiakaspalautteet ja tilaukset internetin välityksellä
- käyttää tietotekniikka ruokaohjeiden muokkaamisessa
- esitellä tuotteet ja palvelut asiakkaille
- palvella asiakkaita ottamalla huomioon asiakkaiden erityistoiveet.

Perusteluja: " Moniosaaminen on yhä tärkeämpää", " Uudet työntekijät valitaan siten, että moniosaaminen toteutuu", " Teknologia kehittyy ja siinä on pysyvä mukana".

### 3.4 Suurtalouskokki

Suurtalouskokki on erikoistunut suurkeittiöiden ruokatuotantoon kuten ruoanvalmistukseen ja ruokien esillelaittoon sekä elintarvikkeiden hankintaan ja varastointiin. Hän hallitsee



ruoanvalmistuksessa tarvittavat kädentaidot, ja hänellä on sekä kyky että halu tehdä hyvää ruokaa asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti. Hän osaa valmistaa maistuvia aterioita niin arkeen kuin edustus- ja juhlatilaisuuksiinkin. Suurtaloukokki tuntee kansallista ja kansainvälistä ruoka-, juoma- ja tapakulttuuria. Hän hallitsee ruoanvalmistustehtävien ohella myös erikoisruokavaliot sekä tilaus- ja teemaruokat. Työtehtävät liittyvät myös ruokalista- ja annossuunnitteluun ja elintarvikkeiden käsittelyyn. Suurtaloukokki tarjoaa ravitsevia ruokailu- ja kahvitaukoelämyksiä arkipäivään, ja hän voi työskennellä henkilöstö-, opiskelija- tai lounasravintolassa, palvelutalossa, päiväkodissa, sairaalassa, kahvilassa, pikaruokapaikassa tai pito- ja juhlapalveluyrityksessä. Suurtaloukokki työskentelee pääosin päivävuorossa.

Mitä suurtaloukokin on osattava tulevaisuudessa? Helena Ollin (2006) tutkimuksen vastauksista seuraavassa yhdeksän tärkeintä osaamisvaatimusta tärkeysjärjestyksessä. Suurtaloukokki osaa:

- käyttää koneita ja laitteita uusinta teknologiaa hyödyntäen
- käyttää tietotekniikkaa ruokaohjeiden muokkaamiseen
- käyttää raaka-aineita taloudellisesti, luovasti ja monipuolisesti
- mitata ruokien lämpötilat ja suorittaa muut omavalvontatehtävät
- valmistaa erityisruokavaliota
- viimeistellä ruokat ja ruoka-annokset
- ohjata ja opastaa työssäoppijoita
- valmistaa ruokat komponenteista
- ottaa vastaan asiakaspalautetta ja tilaukset internetin välityksellä,

” Hyvä henkilökohtainen asiakaspalvelu tulee olemaan kova kilpailuvaltti”.

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa on tehty vuonna 2006 kokin työtä ammattina kartoittanut tutkimus opinnäytetyönä. Tekijä, Virpi Väänänen, kartoitti yleisesti kokin ammattia, sen sisältöä ja siinä tapahtuneita muutoksia. Opinnäytetyö Ammattina kokki valottaa nimensä mukaisesti kokin työn ammattitaitovaatimuksia kokkien näkökulmasta käsin.

Tutkimuksessa käydään läpi laajasti myös catering-alaa ja sen kehittymistä historiasta aina nykypäivään saakka, mutta itse työn kyselyt ja tulosten tarkastelu keskittyy ravintola-alan kuvaamiseen. Christer Lindgrenin kirjoittaman lehtiartikkelin lainaus sivulla 78, jossa hän kirjoittaa kokin työn arkipäivästä, kertoo jokaiselle jo ammatissa toimineellekin, miksi koulutukseen hakeudutaan ravintolakokin ammatti mielessä mieluummin kuin suurtaloukokin ammatti. Todellisuuden ja glamourin maailmat eroavat toisistaan niin paljon, että alalle uutena tulevan on vaikea alussa siirtyä asiakkaan näkökulmasta työntekijän näkökulmaan.

Vuosien kokemus suurtaloukokkien opettajana on osoittanut, että vaikka alussa osa tulevista opiskelijoista on epävarmoja alastaan, niin kolmannen vuoden lopussa palaute opiskelijoilta on selkeästi ilmaistuna: "En vaihtaisi tätä alaa enää missään tapauksessa ravintola-alaksi". Ravintolakokkien opettajana olen taas sitä vastoin nähnyt, kuinka alalla pyritään pysymään, vaikka lahjakkuus työssä osoittaa aivan toiselle sektorille.

Väänäsen (2003, 80) työssä viitataan Taitaja-kilpailujen ja työssäoppimisen merkitykseen osaamisen ja oppimisen väylinä. Hän tarkastelee niitä osana kokonaisuutena ja toteaa niiden olevan alan imagon ja työelämäyhteistyön kannalta tärkeitä. Työssäoppiminen ja alueen elinkeinoelämän aktivointi opetussuunnitelmatyöhön ovat tärkeä osa yhteistyötä. Hän toteaa samalla sivulla vielä sen tosiasian, että siten elinkeinoelämä sitoutuu paremmin koulutukseen ja että ammattiin valmistuneiden on voitava luottaa, että heidän koulutuksensa vastaa työelämän tarpeita.

Raportissaan kysyy Helena Olli (2007) vielä viimeiseksi julkisen ruokapalvelun edustajilta, esimiehiltä, suurtaloukokkeilta ja asiakaspalveluvastaavilta: "Minkälaisen osaajan on mielestänne helpointa työllistyä ammattikeittiöihin tulevaisuudessa?" Vastaajat, joita on yhteensä 66 alan ammattilaista, ilmaisevat selkeästi tulevaisuuden työntekijän tulevan olemaan moniosaja eli henkilö, joka osaa tehdä kaikkia suurkeittiön töitä. Vastaajista 82 % oli tätä mieltä. 8 % vastaajista esitti erikoisosajaa eli henkilöä, joka osaa hoitaa varsinaisen ruoanvalmistuksen tai erityisruokavaliot tai astiahuollon tai kuljetukset. Toinen 8 % oli yleisosajan eli henkilön kannalla, joka osaa tehdä jonkin verran suurkeittiön töitä ja hoitaa monia muitakin tehtäviä, kuten muiden tilojen siivousta, vaatehuoltoa, lastenhoitoa tai ruokien kuljetusta.

## 4 Tutkimusmenetelmä

### 4.1 Tutkimuksen tarkoitus

Mikä on tämän tutkimuksen hypoteesi? Sekö, että suurtaloukokkien ammattitaitovaatimukset ovat muuttuneet vuoden 1995 opetussuunnitelman määrittelemästä toiseen vuoden 2010 tutkinnonperusteissa. Sitä ei tarvitse tutkia, sen voi lukea suoraa opetussuunnitelmien-/tutkinnonperusteista. 1990-luvun lopulta ja 2000-luvun aikana on valmistunut alasta opinnäytetöitä, tilastoja, raportteja ja tutkimuksia, joissa selvitetään muutosta virallisella tasolla. Koska selvitykset ovat joko muun Suomen alueilta tai yleisiä, mielenkiintoni kohdistui omaan elinpiiriini, jonka työvoimaa koulutan. Jotta saan ajantasaista tietoa ja voin hyödyntää omaa osaamistani ja verkostojani myös muiden käyttöön, päätin kartoittaa pääkaupunkiseudulla toimivien työpaikkojen tahtotilaa: Minkälainen alan ammattilainen

suurtalouskokin tulee olla? Minkälaisia asioita työnantajien mielestä tulee suurtaalouskokin osata? Näkevätkö eri tasoilla työskentelevät työntekijät ammattitaitotasovaatimukset samoin? Opinnäytetyön tulosten tulee voida antaa alueen oppilaitoksissa valmisteltavina oleviin koulukohtaisiin opetussuunnitelmiin ajantasaista tietoa suurtaalouskokin/caterig- alan ammattitaitovaatimuksista. Tutkinnonperusteiden mukaan niissä tulee ottaa huomioon työelämän haasteet alueellisesti. Suunnittelijat joutuvat vastaamaan kysymykseen, minkälaisilla vaatimuksilla on lähdettävä kehittämään ammatillista peruskoulutusta, jotta koulutus pystyy vastaamaan työn antamiin haasteisiin ja tuottamaan ammattinsa osaavia, kehityskykyisiä ja -haluisia työntekijöitä. Viime aikojen erikoinen piirre on ollut se, että myös palvelualan, ruokatuotannon ja puhdistuspalvelun sekä nuorten- että aikuiskoulutus on saanut lisää alalle koulutettavia. Teollisuustyöpaikkojen isot irtisanomiset ja työpaikkojen poistumiset maasta ovat osalle työntekijöistä olleet aivan uuden ammattialan hakemisen paikka. Aikaisemmin oli mahdollista tulla keittiöön töihin miltei suoraan kadulta, jos vain osasi elämän perustaidot, mutta nykyisissä ammattikeittiöissä ei ole enää varaa pitää töissä ammattitaidotonta työntekijää. Tiskaaminenkin on enää harvassa paikassa ainoa työntekijän työtehtävä. Pitää osata muutakin ja joustaa tilanteiden mukaan.

Pääkaupunkiseudun kunnat ovat muuttovoittoisia ja monikulttuurisuus on jo arkipäivää. Ruokapalveluala työllistää erilaisia työntekijöitä aina suomalaisesta kielitaidottomaan maahanmuuttajaan saakka. Asiakaskunta on kirjoiltaan vielä moninaisempaa, ikäkaudet vauvasta vaariin, kansallisia ja kansainvälisiä, ruokarajoitteisia ja kaikkiruokaisia jne.

Palkkataso on kirjavaa, vaikka ainakin tavallisesti pyritään noudattamaan yleisiä työehtosopimuksia. Valtio hoitaa verotuksellisesti ruokapalvelualaa välillä paremmin ja välillä huonommin, riippuu kenen kantilta katsotaan. Paineita on paljon, ja niihin kaikkiin koulutuksen ja työelämän yhteistyön tulisi sopeutua ja vastata.

#### 4.2 Tavoitteet

Kyselyn tuloksia voidaan hyödyntää kokin tutkinnonperusteiden mukaan tehtävissä koulukohtaisissa opetussuunnitelmissa, ammatillisen tutkintorakenteen ja sen sisällön kehittämisessä sekä opetussuunnitelmien laadinnassa niiden työelämävastaavuuden lisäämiseksi. Koulukohtaisten opetussuunnitelmien kehittäminen on paikallisen työelämän tarpeiden huomioon ottamista ja vuoropuhelun tasolla jatkuvaa. Koska ammatillisen koulutuksen tavoite on tuottaa ammattinsa osaavia työntekijöitä työpaikoille, se ei voi olla irrallaan työelämästä,

Kokit ovat ammattikunta, jossa asiakaspalvelun osuus osaamisesta on vuosi vuodelta noussut yhdeksi tärkeimmistä ammattitaitovaatimuksista. Myös muut taidot ruoanvalmistusosaamisen

lisäksi ovat saaneet paljon painoarvoa. Koska ruoanvalmistuksen perustietojen ja -taitojen osaaminen on ammattikeittiötyön perusta, on suurtalouskokkien koulutuksen pystyttävä kehittymään siten, että se vastaa ammattitaitovaatimuksiin, vaikka ne eri aikakausina jonkin verran muuttuvat. Monipuolinen osaaminen varmistaa kokille muutokseen tarvittavan tieto- ja taitoperustan.

#### 4.3 Aineisto ja menetelmät

Aineiston keruu tutkimusta varten tapahtui kyselymenetelmällä. Otanta oli suhteellisen pieni ja valikoitu, kuitenkin tulosten validiteetin kannalta kattava. Suppean ja tarkan otannan ansiosta vastaukset olivat ammattiterminologisesti ymmärrettäviä, ja mahdollisuus henkilökohtaisen haastattelun tekemiseen tarkentavana olisi ollut mahdollista, jos vastauksia olisi saatu liian pieni määrä. Tutkimuksen tekemistä auttoi samalla viikolla Helsingissä järjestetty Ateria 2009 -tapahtuma ja Fida ry:n 40-vuotisjuhla 3.11.2009. Alan asiantuntijat olivat saavutettavissa helposti henkilökohtaisesti ja sähköpostilla.

Kyselylomakkeen ensimmäinen versio rakennettiin Helena Ollin tutkimuksen (2006) kysymysten pohjalta. Catering-alan tulevaisuuden työntekijän osaamisvaatimukset -osiosta koottiin kysymyssarjat ja halutut samat taustatiedot. Kyselylomakkeen testaukseen osallistui neljä eritasoisissa tehtävissä toimivaa catering-alan ammattilaista. Heiltä saadun palautteen perusteella kysymykset asemoitiin viiden eri osaamisalueen alle. Niistä muodostettiin yleisesti hyväksytyyn ammattiterminologian mukaiset yläkäsitteet ja tehtiin varsinainen kyselylomake. (Liite 1)

Avointen kysymysten tekemisen mahdollisti vastaajien ja tutkimuksen tekijän yhteinen ”ammattikieli”. Ammattiterminologia tunnettiin ja tiedettiin, eikä kysymyksiä tai vastauksia tarvinnut selittää tarkemmin ymmärrettävyyden varmistamiseksi. Vastaajat kokosin siten, että mukana olivat kaikki merkittävimmät työnantajat pääkaupunkiseudulta, kuten mm. Suomen sairaaloiden suurin ruokapalvelu, kaksi merkittävintä henkilöstöravintolayritystä ja koulutuksen avainhenkilöitä. Vastaajien asema osoitti työpaikkahierarkian eri tasojen olevan kattava ja koulutus ilmaisi, miten erilaisista lähtökohdista alan työtehtäviin on tultu ja millä perusteella osaamista ja haluttuja ammattitaitovaatimuksia osataan edellyttää. Vastaajat edustivat huomattavaa määrää alan työntekijöitä pääkaupunkiseudulla ja heidän edustamansa toimintaympäristöt olivat monipuoliset. Kysymyksiin vastattiin nimettöminä.

Vastaajilta tiedusteltiin henkilökohtaisesti halukkuutta vastata ja lupaa lähettää kysymyslomakkeet. Kysymykset lähetettiin seitsemälletoista henkilölle sähköpostilla 2.11.2009 ja vastausaikaa annettiin 6.11.2009 saakka. Vastauksista suurin osa saapui

annettuun päivämäärään mennessä, ja vastausaikaa jatkettiin vielä viikolla niiden osalta, jotka eivät siihen mennessä olleet ehtineet vastata. Yhteensä vastausaikaa oli kaksi viikkoa, mikä vastaajien mielestä oli riittävä. Kysytyistä vastasi viisitoista eli 88 %. Vastaukset koottiin yhteen muuttamattomina ja ne käsitellään kappaleessa 5.

Aineiston käsittely tehtiin vertailevan tutkimuksen keinoin. Tutkimusta suunnitellessani mietin kahta asiaa: ensinnäkin sitä, miksi vertailen eli mitä nimenomaan vertailulla haluan saada esille, toiseksi sitä, mitkä tapaukset vertailuun kannattaa ottaa mukaan tutkimuksen tavoitteiden saavuttamiseksi. Vertailevassa tutkimuksessa voidaan pyrkiä löytämään havaintotapausten tai tutkimuskohteiden välillä niin eroja kuin yhtäläisyyksiäkin. Ne ovat rajautuneet yksiköt, jotka on todettu jollain tavoin yhteismitallisiksi ja sen vuoksi vertailukelpoisiksi. Vertaileva tutkimus voi perustua sekä määrällisiin aineistoihin että laadullisiin aineistoihin.

Vertailumateriaalina olivat kyselyn vastaukset, opetussuunnitelmien perusteiden suurtalouskokkien ammattitaitovaatimukset, tilastoaineistoista ilmenevät osaamisvaatimukset ja tutkimusaineistoista esille nousseet ammattitaitovaatimukset. Koska vertailumateriaali on toisiinsa sidoksissa olevaa ja osaltaan alan julkaisuissa käytettyä lähdemateriaalia, on tuloksen tarkastelussa nostettu esille erityisiä kohteita, joita on haluttu korostaa.

## 5 Tulokset ja tulosten tarkastelu

### 5.1 Taustatiedot

Vastaajan koulutustaustan tietäminen antaa tietoa, minkälaisella kompetenssilla vastaaja vastaa ja kuinka luotettavaa on tieto omakohtaisen kokemuksen pohjalta.

*Koulutustaustat olivat: ruokapalvelun perustutkinto 3 vuotta, Ravintolakoulu Perho, hotelli- ja ravintolaesimies, restonomi amk, näyttötutkintomestari, matkailualan erikoistumisopinnot amk, ammatinopettaja, kasvatustieteen yo, KtaO, ammatillinen erityisopettaja, maatalous-metsätieteiden maisteri - pääaine ravitsemustiede, johtamisopinnot Suomessa ja ulkomailla, suurtalouskokki, suurtalousesimiestutkinto, kokki ammattikoulu, esimiehen erikoisammattitutkinto, esimiestutkinto.*

Vastaajan asema yrityksessä, julkisissa laitoksissa ja koulutuksessa tuotti tiedon työpaikan hierarkioista. Kysymysten vastaajista löytyivät kaikki tasot. Ammatinimikkeistö riippuu työnantajasta ja millaisia työehtosopimuksia noudatetaan.

*Vastaajien asema yrityksissä: ravintolapäällikkö, vuoromestari, kokki.*

*Julkisissa laitoksissa: toimitusjohtaja, ravitsemispäällikkö, ruokapalveluesimies, ruokapalvelutyöntekijä.*

*Koulutuksen puolella: koulutusalojohtaja, nuorten ammatinopettaja, aikuisten ammatinopettaja, alan erityisopettaja.*

*Työpaikkojen ylläpitäjät olivat selkeästi kunta, valtio tai yksityinen.*

Liikeidean mukainen toiminta suurtalous/catering-alalla on erittäin monipuolista. Päivi Koppanen pro gradussaan (2001) kuvaili, mitkä kaikki luetaan liikeidealtaan ruokapalveluun, jossa ammattitaitovaatimukset edellytetään omaksutun catering-alan koulutuksen puolelta.

*Kyselyyn vastanneiden työpaikkojen liikeideat: ruoka- ja ravitsemusterapiapalvelut, potilas-, henkilöstö-, tilaustarjoilu, kliininen ravitsemusterapia, henkilöstöravintola, edustuspalvelut, kahvilapalvelut, ruokailu- ja muut toimitilapalvelut sekä kiinteistöpalvelut, oppilaitosruokailupalvelut.*

## 5.2 Ammattitaitovaatimukset

Suurtalouskokeilta vaadittava ammattitaito pääkaupunkiseudulla. Vastaajien vastaukset on kirjoitettu täsmälleen sellaisessa muodossa, kuin he olivat ne kirjoittaneet.

### 5.2.1 Asiakaspalveluosaaminen

*Salikokeilla oltava suomen, ruotsin ja englannin taito.*

*Keittiökokilla riittää ruotsi työkieleksi.*

*Kuuluisi ilman muuta kokkien koulutukseen.*

*Valmius astua asiakkaan eteen ”leuka pystyssä”.*

*Valmius käsitellä asiakaspalautteet ja ymmärtää niiden merkitys asiakaspalvelussa.*

*Kilpailun kiristyessä korostuu myös asiakaspalvelun merkitys ja on selvää, että palvelun taso on kilpailuvaltti. Asiakaspalvelutehtävät muuttuvat haastavimmiksi vaatimusten kasvaessa, joten myös ammattitaitovaatimukset kasvavat. Tärkeitä osa-alueita ovat palveluhalukkuuden lisäksi vuorovaikutustaidot, sosiaalisuus ja kulttuurien tuntemus ja kielitaito, pääkaupunkiseudulla korostuu erityisesti venäjänkielen taito (suurin matkailijaryhmä Suomessa). Tästä on tullut useita pyyntöjä yritysten edustajilta ja pääkaupunkiseudun oppilaitosten (Omnia, Helpa, Perho & Varia MaRaTa:t) uusiin opetussuunnitelmiin (1.8.2010) asiakaspalvelun venäjää onkin tulossa.*

*Asiakaslähtöisyys, osaa asettaa asiakkaan asemaan esim. erityisruokavalio ei saa olla rangaistus, jolloin erityisruokavalioasiakas saa huonompaa tms. ruokaa kuin muut tavallista ruokavaliota noudattavat asiakkaat.*

*Tärkeä, kokki joutuu etenkin pienemmissä paikoissa osallistumaan asiakaspalveluun ja kassan käyttöön*

*omistajan strategian mukainen toimintatapa*

*tilanneherkkyys,*

*asiakkaan kohtaaminen,*

*siisteys ,*

*täsmällisyys,*

*ulospäin suuntautuneisuus , empaattisuus*

*rahan ja kassaohjelmien käyttö*

*tarvittava kielitaito*

*tiimityötaidot*

*- kokki on ravintolan sielu*

*- kokilla taito ja rohkeus liikkua ja keskustella asiakkaiden kanssa*

*- kielitaito*

- *Edellytetään hyvää asiakaspalveluhallintaa sekä valmiutta rahastaa yksittäisiä asiakkaita.*
- *Asiakaspalvelutilanne on hallittava, erityisesti reklamaatiotilanteissa ei saa paeta "padan" taakse ja hakea apua keittiömestarista tai ravintolapäälliköstä.*

❖ *vuorovaikutustaitoja*

❖ *kommunikointikykyä ( neuvonta, tiedottaminen, opastaminen, tiedonhankinta toisilta)*

❖ *hyvä suomenkieli*

❖ *(tyytyttävä englanninkieli)*

*Yrityksessä kokin asiakaspalveluosaaminen keskittyy pääosin linjastoon, eli ruoan jakamiseen asiakkaille. Tätä työtä varten yrityksessä on kuitenkin omat linjastonhoitajat. Joskus linjastoon tarvitaan kiireavuksi myös kokkeja jakamaan ruokaa. Tämän lisäksi kokin asiakaspalveluosaamista tarvitaan erilaisten tilaisuuksien buffet-pöytävahtina. Pääosin riittää, että kokki on siisti, puhtaissa asianmukaisissa vaatteissa ja osaa vastata ruokaan liittyviin kysymyksiin.*

*Lisäksi yrityksessä täytyy usein vastata puhelimeen, tietenkin asianmukaisesti.*

*- Vuorovaikutustaidot*

*- teoria*

*- käytäntö*

- vuorovaikutustaidot
- työelämäkokemus/-käytännöt
- kielitaito
- eri kulttuurit

*Asiakaspalvelu vuorovaikutustaitoineen on tosi tärkeä opiskelun kohde!*

Yksilölliseen palveluun sekä asiakkaan kohtaamiseen ja palveluhenkisyteen liittyvät tulevaisuuden osaamisalueet tulivat esille myös Ollin (2006) raportissa.

Kielitaidon tarpeellisuus on todettu selkeästi aina 1995 opetussuunnitelmasta lähtien. Ensisijaisesti korostettiin hyvää suomen kielen hallintaa ja vasta sitten toisen kotimaisen ja vähintään yhden vieraan kielen. Englannin kieli hallitsi, mutta vuoden 2000 opetussuunnitelmatyön yhteydessä tuli mukaan ranska erityisesti ammattialaan liittyvänä kielenä ja kielitaitovaatimuksena kaikille kokeille. Vuoden 2010 tutkinnonperusteisiin oltiinkin sitten jo valmiita lisäämään kielitaitovaatimuksia, alueellisesti koulutuksen järjestäjät voivat tehdä työelämän tarpeisiin perustuvia valintoja. Venäjä tuskin tulee olemaan vain pääkaupunkiseudun valinta.

#### 5.2.2 Ruoanvalmistusosaaminen

*Molemmilla puolilla pitää hallita perustaidot sekä laaja tuntemus elintarvikkeista.*

*Raaka-aineiden käsittelytaidot on oltava hyvät.*

*Esivalmistuksen perusteet.*

*Erilaiset kypsytysasteet.*

*Erävalmistukseen merkitys.*

*Raaka-aineiden käsittelyä esim. kalat ja kokonaiset lihat , linnut.*

*Herkempien raaka-aineiden kuten esim. kalojen kypsytys ja merkitys tuotteen laatuun.*

*Työvälineiden hallinta ja huolto. Terävien ja kunnossa olevien työvälineiden merkitys työssämme.*

*Ergonomia.*

*Hyvät perustaidot kaiken lähtökohta. Ammattitaidon ja osaamisen jatkuva kehittäminen korostuu entisestään. Myös esim. uusien innovatiivisten ruokalajien, valmistustapojen, esille laiton ja tarjoilutapojen sekä koko palvelun tuottamisen kehittäminen on tulevaisuudessa entistä tärkeämmässä roolissa . Lisäksi korostuvat oman työn organisointi ja työtehtävien tarkoituksen mukainen jaksotus, erityisruokavaliotietous sekä hygienia ja omavalvonta. Asiakkaat ovat valveutuneita: hyvinvoinnin merkitys (trendinä Wellness), kestävä kehitys ja esim. luomu- ja lähiruoan ja eettisen ruoan kysyntä kasvaa.*



- perustaidot, koneiden ja laitteiden käyttäminen.
- perusdieettien tuntemus (gluteeniton, laktoositon, maidoton, erilaiset kasvisruokavaliot)
- erilaisissa erikoistilanteissa toimiminen esim. jos ruoka loppuu miten tehdä nopeasti hyvää vastaavanlaista ruokaa

*Välttämätön taito, pitää tietää miten ruoka valmistetaan vaikka ohjeet ovat käytössä*

*käsitys hyvästä mausta ja hyvä makuaste*

*kaikki etu-, pää- ja jälkiruoat sekä perus- että dieettiruoista*

*nykyaikaisten raaka-aineiden käsittely*

*erilaiset tuotantoprosessit ja mm. lämpötilan ja ajan hallinta prosessin eri vaiheissa kylmävalmistus.*

*hygieeniset toimintatavat*

*tehokas raaka-aineiden käyttö*

*hävikin hallinta*

*tiimityötaidot*

*organisaatiokyky*

- perusmenetelmät oltava hallinnassa automaattisesti
- perusraaka-aineiden tuntemus selkärangassa

- *Kokin on osattava valmistaa komponenttityyppisesti ruokaa käytettävien ohjeiden ja sovittujen määrien mukaisesti.*
- *Leivonta tuo lisäarvoa kokille*
- *Moniosaaminen on tätä päivää. (vitriinituotteet)*

❖ *perustaidot / -tiedot*

❖ *raaka-ainetuntemus*

❖ *tarkkuus*

❖ *taloudellisuus*

❖ *erityisruokavaliot*

❖ *harkinta*

❖ *oma-aloitteisuus*

*kolmevuotinen suurtaloukokki/catering opiskelupohja jokseenkin riittävä. Kokemus tulee vasta tekemisen kautta niin kuin muissakin ammateissa, olettaisin. Kokin on pystyttävä valmistamaan suuria määriä ruokaa itsenäisesti, mutta yrityksen antamien ohjeiden mukaan.*

- *Töiden organisointi ja ajoitus*
- *reseptiikan sisäistäminen / soveltaminen*
- *raaka-aineiden tuntemus*
- *Kypsennys ajat*
- *"Suun tuntemus" → maustaminen*
- *Raa`an ja kypsän tuotteen käsittely*
- *"järjen käyttö"*
  
- *teoria*
- *käytäntö*
- *suurtalous*
- *ravintola*
- *kotitalous*
- *työssäoppiminen*

"Suurtaloukokin tulee osata kaikki keittiötoiminnot ja hallita nykyaikaiset ruoanvalmistusmenetelmät". " Keittiön kokonaistoiminta tärkeä hallita".

"Hyvät perustaidot kaiken lähtökohta", kuten eräs tutkimukseni vastaajista myös totesi. Mikään ei ole muuttunut siltä osin koko tarkastelujakson aikana. Sekä tutkimusaineiston että opetussuunnitelmien pääajatus on ollut perusosaamisen, tietojen ja taitojen korostaminen.

### 5.2.3 Teknologiaosaaminen

*Peruslaitteisto oltava hallussa.*

*ATK-aidot eduksi, ei välttämättömät tehtävien suorittamiseksi.*

*Tietokoneen hallintatarve lisääntyy koko ajan. Entistä enemmän keittiön tausta-asiat tietokoneilla. Tilaukset, listasuunnitelmat, reseptit.*

*Myös ravitsemisala teknistyy ja tämä edellyttää työntekijöiltä hyviä tietoteknisiä valmiuksia ja osaamista. Lähes paikassa kuin paikassa alkaa olla tietokonepohjaiset kassajärjestelmät, varastonhallinta sekä muut ammattialan ohjelmat (esim. aterix, aromi jne.) myös tukkutilaukset ja inventaariot tehdään tietotekniikkaa hyväksikäyttäen. Suuremmissa paikoissa on jo siirrytty sähköiseen laskutusjärjestelmään. Monet uusimmat keittiölaitteet (esim. monitoimiuunit, sekoittavat monitoimipadat jne.) sisältävät runsaasti uutta teknologiaa. Pääkaupunkiseudulla on vanhusten kotihoidon piirissä parhaillaan koekäytössä puhuva pakastin-uuni-tietokoneyhdistelmä, joka kertoo asiakkaalle hänen kulloinkin valitsemansa ruoka-annoksen nimen ja muut tärkeät tiedot ja ohjeistaa jatkotoimenpiteisiin. Uuni tunnistaa annoksen ja mikäli luukun avaa liian aikaisin ilmoittaa ettei se ole vielä valmis ja antaa jatko-ohjeet jne.*

*Atk taidot, reseptien pienentäminen ja suurentaminen tarpeen mukaan  
Kassakone, tietokone perustaidot*

*nykyaikaiset koneet ja laitteet ja ympäristöystävällinen käyttö  
laitteiden atk-ohjelmointi ja päivittäinen sujuva käyttö  
ruoanvalmistusohjeiden vaihekohtainen lämpötilan hallinta.  
kypsentäminen kuljetusvälineissä  
lämpösäilytys ja värien ja makujen hallinta*

*- tietotekninen osaaminen  
- sosiaalisen median hallinta yrityksen näkökulmasta  
- tulevaisuuden myyntiä tapahtuu entistä enemmän facebook-tyyppisten sivujen kautta*

- Jo pelkästään nykyaikaiset uunit tms. vaativat tietynlaista teknologiaosaamista.*
- Jos ravintolan keittiössä on tietokone ja siinä tarvittavat ohjelmat esim. varastohallintaan / reseptipankkiin, on ne tietysti osattava.*
- Perushallinta tietokoneen käyttöön saatava koulutuksen yhteydessä.*

- ❖ laitteiden tehokas ja monipuolinen käyttö*
- ❖ ATK-aidot*
- ❖ työturvallisuus*

*Ruoanvalmistuslaitteiden käyttö/puhdistus ja osittainen huolto osaamisen kannalta oltava riittävä. Tietokoneohjelmien, kuten excel ja word, käyttö ja osaaminen katsotaan yrityksessä eduksi. Pienestä remonttitaidotakaan ei ainakaan haittaa ole.*

*- Laitteiden käyttö (tiskikone, padat, uunit yms.)  
- Tietokoneen käyttäminen (esim. aterixin käyttö)*

*koneiden ja laitteiden ja välineiden käyttö ja hallinta + puhdistus*

*Kuitenkin vielä laitan tarkennukseksi matemaattisista ja tietokonetaidoista, että pitäisi osata annoskokojen muutokset manuaalisesti ja tietokoneella ja laatumuunnokset jne.*

Verkkopalveluvalmiuksiin liittyviä osaamisalueita painottavat vastaajat Ollin (2006) tutkimuksessa. Tarkastelujakson aikana teknologinen kehitys on mennyt pitkin askelin eteenpäin. Internetin käyttö on ammattikeittiöiden arkipäivää, kone ja laiteoimittajat esittelevät entistä automatisoidumpia tuotteitaan. Digitalisoituminen on tätä päivää ja

tulevaisuutta. Tutkinnonperusteet 1.8.2010 alkavaan koulutukseen ottaa asiaan selkeän kannan ja on lisäämässä osaamistavoitteita.

Lisääntyvä asiakaslähtöisyys ja vanhusasiakkaiden määrä vaikuttavat siihen, että ruokien annostelu, kuljettaminen ja monipuolinen ruokien tarjoilu lisääntyvät. Näihin tehtäviin tarvitaan laitteita. Myös uudet järjestelmät, esimerkiksi cook-chill, ja tiukkenevat turvallisuus- ja hygieniavaatimukset asettavat kovia vaatimuksia jäähditys- ja kylmäsäilytyslaitteille. On opittava käyttämään teknologiaa tehokkaasti. Koulutuksella ja työnopastuksella on erittäin suuri merkitys ruokapalvelun teknologian tehokkaaseen käyttöön ja energiankulutukseen. (Koppanen 2001, 83)

#### 5.2.4 Omavalvontaosaaminen

*Perushygieneiataidot hallittava.*

*Käyttöjärjestysajattelu / varastotoiminnot.*

*Lainsäädäntö poikkeaa meriliikennealueella niin Suomen kuin Ruotsinkin lainsäädännöstä joten kirjauksiin perehdytetään erikseen.*

*Erittäin merkityksellinen seikka ruuanvalmistuksessa ja hygieniatason ylläpitämisessä.*

*Omavalvonnan merkitys kasvaa. Aika ajoin julkisuuteen tulleet ruokamyrkytykset yms. epidemiat on saatava karsittua minimiin, jotta voimme turvallisesti syödä. Omavalvonta korostuu erityisesti hoito- ja hoivalaitoksissa, sairaanhoidossa sekä muissa joukkoruokailun kuten suurten työpaikkojen ja oppilaitosten piirissä. Massasairastumiset ovat kalliita koko yhteiskunnalle ja toisaalta voivat jopa "kaataa" ravitsemisalalan yrityksen.*

*- Kriittiset pisteet*

*- Ruoan valmistukseen ja jäädyttämiseen liittyvän omavalvonnan osaaminen*

*- Omavalvonnan kirjaaminen tutuksi ja rutiiniksi, jolloin pitäisi tehdä aina ja joka keittiössä*

*Hygieniapassi pakollinen keittiössä. Pitää myös osata soveltaa käytännössä.*

*nykyisten omavalvontaohjelmistojen käyttö, keskeisin*

*lainsäädäntö*

*elintarvikelainsäädännön keskeisimmät osat*

*- sisältyy työskentelytapoihin automaattisesti, ei ole oma osaamisalueensa*

- *Tästä ei tarvitse edes nykypäivänä keskustella, vaan omavalvonta on oltava 100 % hallinnassa. Koulutus- ja harjoitteluvaiheessa tämä on tullava esille.*
- ❖ *kriittiset pisteet*
- ❖ *tarjoilulämpötilat*
- ❖ *jäähdytys*
- ❖ *hygienia*

*Yrityksen politiikka omavalvonnan osalta erittäin tiukka, siksi kokin tulee osata yleisesti omavalvonnan eri osa-alueet. Yrityksen perehdytysohjelmassa suuri omavalvontaosio uudelle työntekijälle. Lisäksi kokilta vaaditaan lain vaatima hygieniapassi.*

- *tietää "vaaralliset" lämpötilat*
- *muistaa näytteiden ottamiset*

- *omavalvonnan ja hygienian osaaminen ja tärkeyden ymmärtäminen: käytäntö ja teoria*

Turvallisuuden liittyviä osaamisalueita löytyy myös Ollin (2006) tutkimuksesta. Turvalliset elintarvikkeet ovat suurkeittiöalan menestymisen tuotannon tekijöitä. Joukkoruokailun lisääntyminen ja asiakkaiden vaatimusten kasvaminen vaatii ruoanvalmistajia ottamaan lähiruoan, luomuruoan ja kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti tuotetut raaka-aineet normaaliin päivittäiseen ruoanvalmistukseen.

#### 5.2.5 Kannattavuusosaaminen

*Tärkeimmät taidot reseptiikan noudattaminen ja varastohallinta.  
Muu ohjeistetaan esimiesten toimesta.*

*Tämän päivän koululaiset eivät välillä selviä yksinkertaisimmistakaan jako ja kertolaskuista puhumattakaan prosenteista.*

*Matematiikan alkeet ja prosenttilaskut pitäisi hallita hyvin, eli kannattavuus laskennat hallintaan jo heti opetuksen alusta ja merkityksen korostaminen kannattavuutena.*

*Reseptien suurentaminen ja pienentäminen.*

*Bisneksen tekemisen tunnusluvut ja merkitys.*

*Kustannustehokastoiminta korostuu kiristyvästä kilpailusta johtuen*

- *Omasta mielestäni myös yksi tärkeä asia.*
- *kannattavuuden tiedostaminen pitäisi olla kokeille itsestään selvyyttä eikä raaka-aineita saa kuluttaa liian paljoakaan.*

- Hävikin minimoiminen ja ruokien ja raaka-aineiden mahdollinen uudelleen käyttäminen ennen kuin ne pilaantuvat tärkeää.

*Kokilla vähäistä. Inventaario ja sen laskeminen hyvä osata. Kannattavuus ruoanvalmistuksen osalta, ettei tilaa liikaa tai mene hukkaan.*

*kustannuslaskennan perusteiden ymmärtäminen*

*täsmävalmistus*

*hävikin hallinta*

*vaihtoehtoisten raaka-aineiden käyttö*

*jatkuva menekin yms. seuranta*

- *taloudellinen ja kannattava toiminta*

- *tehdään ruokaa tarvittaessa siitä mitä on eikä siitä mitä raaka-aineita ei juuri aina ole, tähän liittyy myynti asiakkaille, esim. jos tiettyjä raaka-aineita olisi saatava myytyä*

- *tilannetaju, tarvittaessa voidaan poiketa esim. ruokalistasta*

- *suunnitelmallisuus*

- *Kun noudatetaan annettuja pelisääntöjä ja työnantajan ohjeistusta, niin toiminta on kokilla kannattavaa.*
- *On pyrittävä koulutusvaiheessa antamaan viesti: "miten ansaitseen palkkani".*
- *Hävikkiasiat ovat nousseet nykyisin etualalle jo maailmantalouden ruoan riittämisen suhteen. Miten saadaan ruoka riittämään kaikille ?? Entä vesivarat ??*

❖ *taloudellisuus*

❖ *kustannustietoisuus*

❖ *hävikin hallinta*

*Annoskoko ja annosmäärät hallittava sekä tietynlainen kustannustehokkuus työskentelyssä oltava tiedossa. Suurissa määrissä ruokaa valmistettaessa nk. jaksottaminen on hyvä osata, eli ei ohjeen mukaista koko määrää heti valmistukseen, vaan osavalmistuksena.*

- *Tietää ruuan hinta → paljonko yksi aterialla saa maksaa*

- *Mitä tahansa ei voi tilata eli pysyä budjetissa mikä annetaan*

- *asetettujen tavoitteiden saavuttaminen liikeidean mukaisesti*
- *hävikki: tuotteiden laatu ja kunto, valmistusvaiheen hävikki*
- *tilaukset*
- *kanta-asiakkuudet jne.*

Tuotekehittelyyn ja tuotteistamiseen liittyvät sekä säästäväisyyteen liittyvät osaamisalueet kasvavat Ollin (2006) tutkimuksen tulosten mukaan. Myös aikaisemmin mainittujen tutkijoiden näkemys on, että taloudellisen ajattelun ja taloudellisten päätösten tekemisen osaaminen tulevat olemaan erittäin tärkeitä ammattitaitovaatimuksia kaikille catering-alan työntekijöille. Hävikin merkityksen ymmärtäminen ja luonnonvarojen tuhlaamisen lopettaminen liittyvät keskeisesti ruokapalvelun osaamiseen.

#### 5.2.6 Mitä muuta osaamista, jota ei vielä ole mainittu?

*Erittäin tärkeä osa-alue: palo- ja pelastustoimet.*

*Kaikki kokit kuuluvat laivan palokuntaan, yhtiö perehdyttää erikseen.*

*Ulospäin suuntautuminen.*

*Kielitaito.*

*Reagoida muuttuviin tilanteisiin säilyttäen rauhallisuus.*

*Valmius yleisiin muuttuviin tilanteisiin.*

*Kiinnostus kokonaisvaltaiseen keittiön toimintojen ja eri osa-alueiden merkitykseen työn lopputuloksen kannalta.*

*Mahdollisuutta pienimuotoisiin erilaisiin toimenkuvamuutoksiin.*

*Moniosaaminen korostuu: keittiöhenkilökuntaa saliin ja päinvastoin.*

*- Mielestäni hyvä kokki hallitsee monipuolisesti erilaiset ruoanvalmistustaidot ja on joustava työaikojen ja työtehtävien suhteen. Päivät eri keittiöissä ovat erilaisia ja työmäärät vaihtelevat suuresti, tällöin on tärkeää, että kokit pystyvät tekemään yhteistyötä ja auttamaan toisiaan myös omien työnkuvien ulkopuolelle.*

*- Hyvältä kokilta vaaditaan myös hyvää paineen sietokykyä, jotta hän pystyy ja uskaltaa tehdä itsenäisiäkin ratkaisuja kesken kiireisen työpäivän.*

*- hallita kokonaisuuksia*

*- pelisilmä ja tilannetaju*

*- jokainen päivä on oma haasteensa ja kannattaa olla valpas joka hetki*

- *Kestävyys, tällä tarkoitetaan "korvien väliä" eli paineensietokykyä.*
- *Yhteistyötä salinhoitajan kanssa, rohkeutta puolin ja toisin puhua työasioista niiden oikeilla nimillä, eikä pelätä että toinen suuttuu.*
- *Ymmärtää, että on työaika ja vapaa-aika. Työaika on työnantajalle myytyä aikaa ja silloin tehdään työtä.*

*päivittäin tarvitsee:*

- yhteistyö
- joustavuus
- tilanne taju

*Nykyään, muuttuvassa maailmassa yhä useampi ihminen on jollekin ruoka-aineelle tai ainesosalle yliherkkä. Tästä johtuen dieettiruokien valmistus ja ylipäättään tieto/taito koskien yliherkkyyksiä ja allergioita on erittäin hyvä osata. Tähän ja kaikkiin edellä mainittuihin kohtiin lisäisin vielä kokin tärkeimmät taidot, eli maalaisjärjen sekä yleisen pelisilmän käytön. Jo näillä taidoilla, vielä ainakin toistaiseksi tässä työssä, pärjää hyvinkin pitkälle.*

*Minusta tulevaisuudessa kokeilta vaaditaan entistä enemmän sosiaalista ja monikulttuurista osaamista. on kyettävä työskentelemään eritaustaisten henkilöiden kanssa ja osattava perehdyttää omaa työtä esim. maahanmuuttajille yms. uusille työntekijäryhmille, joita entistä enemmän virtaa työmarkkinoille.*

*Lisäksi tulisi kyetä toteuttamaan ekologisia arvoja omassa työssä: lähi- ja luomuruoka-ajattelua, energiasäästötapoja ja muita tapoja toimia ympäristön säästämiseksi.*

*- Itse arvostan suuresti myös omaa ajattelua ja harkintataitoja sekä idearikkautta ja vanhojen tapojen kyseenalaistamista, jotta saadaan päivittäiset tehtävät sujumaan joustavasti ja mahdollisimman järkevästi.*

*Moniosaajat kysytyjä.*

*kykyä luoda uutta ja ideoida*

Trendi- ja tulevaisuustietoisuus, kestäväkehityksen osaaminen ja ymmärtäminen, yrittäjyyden sisäistäminen, monikulttuurisuuden ja kansainvälisyyden osaamisalueita - siinä tiukkoja ammattitaitovaatimuksia tutkimusten, raporttien ja tutkinnonperusteiden/ opetussuunnitelmien maailmasta.

Vielä lopuksi Ollin (2006) tutkimuksen vastaajien kommentteja: "Hyvää ruokaa arvostetaan aina ja vuonna 2020 suomalaiset ruoka-aineet ovat suuresti arvostettuja monella tapaa koko maailmassa!". "Valmiutta nopeisiin muutoksiin". "Nippelitietoutta ei tarvita, vaan selkeää kokonaishallintaa".

### 5.3 Tulevaisuus

Yrityksen kokkien rekrytointitarve - 2015:



*" Jatkuva tilapäistarve, vakituisia vakansseja n. 5 / vuosi. "*

*" Tällä hetkellä tarve varmaankin vähäisempi. "*

*" En osaa sanoa, itse en suoraan rekrytoi uusia työntekijöitä, vaikutan taustalla kyllä... "*

*" Muutamia vuodessa taloudellisista suhdanteista riippuen. "*

*" Kokkitarve tällä hetkellä kohdallaan toimipisteessämme. Meillä on kaksi kokkia ja ravintolassa muuta ruoanlaittoosaamista. Koko yrityksessä varmaan jonkin verran pulaa hyvistä kokeista. "*

*" Viiden vuoden sisällä 3-kokkia. "*

*" ei tiedossa. työharjoittelijatarve jatkuva. "*

*" Ateriapalveluilta on jäämässä paljon ihmisiä eläkkeelle lähivuosina. Eri asia on saako tilalle palkata ketään. "*

Vastaajien näkemys rekrytointitarpeesta antaa ajattelemisen aihetta. Työpaikoilta on jäämässä lähivuosien aikana paljon työntekijöitä eläkkeelle suurten ikäluokkien myötä. Tutkimusten, raporttien ja vastaajien kommentteissa on yhteneväistä huoli ammattitaitoisten työntekijöiden saatavuudesta. Vakinaisen työvoiman palkkaaminen on laatuvalinta työnantajan näkökulmasta, mutta vuokratyövoimaa on helpompi liikutella tarvetta vastaavasti. Catering-alan työnantajat ovat ottaneet hyvin käyttöönsä työssäoppimisjärjestelmän. Varsinkin pääkaupunkiseudun työnantajat hoitavat oman osansa pääsääntöisesti erittäin hyvin. Ongelmana ovat olleet työnantajat, jotka käyttävät työssäoppijoita korvaamaan vakinaista työvoimaa. Tutustua. Rekrytointia tapahtuu opiskelijan työssäoppimisjaksoilla osoitetun osaamisen perusteella, joten työnantaja on voinut tutustua mahdolliseen työntekijäänsä rauhassa ja päätellä vastaako tämän ammattitaito vaadittua.

Ammattitaitovaatimusosion vastauksista näkee, että teknologinen osaaminen on erittäin tärkeää. Ammattikeittiöissä tulee olemaan yhä enemmän pitkälle automatisoituja laitteita. Elintarviketeollisuus tuottaa yhä pitemmälle jalostettuja tuotteita suurkeittiöille. Vakinaista työvoimaa ei tarvita paljon, kun sijoitetaan työntekijöitä eniten toimintaa sisältäviin aikoihin. Asiantuntijoiden mielestä epätyypilliset työsuhteet lisääntyvät alalla, ja vain avainhenkilöt palkataan pysyviin työsuhteisiin. Toisaalta oltiin sitä mieltä, että asiantuntijoita palkataan 1-5 vuodeksi. Määräaikaisuus ja epävarmuus vähentävät alaan sitoutumista. Ala on tulevaisuudessakin matalapalkka-ala. Palkkaus tulee kuitenkin olemaan sidoksissa tulokseen. (Koppanen 2001, 82)

## 6 Johtopäätökset

Koska tutkimuksen otanta oli tarkoin määritelty, muodostui työpaikkojen edustavuus tulosten tarkastelun kannalta erittäin kattavaksi. Jotta saatiin myös isojen ja merkittävien työnantajien edustajien sekä myös tavallisten eritasoisissa työtehtävissä työskentelevien alan ammattilaisten mielipiteet esille, pyydettiin vastaukset nimettöminä. Toimialueilta tuli sekä työnantajien, väliportaan johdon että työntekijöiden näkemykset vastauksissa esille. Vastajaat olivat erilaisissa tehtävissä suunnittelemassa, johtamassa, rekrytoimassa ja/tai tekemässä itse suurtalouskokin työtehtäviä, ja vastasivat näkemystensä mukaisesti. Kokin työtä päivittäin tekeville oli muodostunut selkeä käsitys siitä, mitä pitää realistisesti osata. Työnantajatasolla mietittiin työn tekemisen muutosta ja tarkasteltiin myös osaamisvaatimusten muutosta kokonaisvaltaisemmin ja tulevaisuushakuisemmin.

Opetuksen asiantuntijoiden mielipiteet on yhdistetty muiden vastaajien vastauksiin. Jos otanta olisi ollut kokonaisuudessaan laajempi, olisi voinut tarkastella niitä erikseen. Tuloksista olisi mahdollisesti selvinnyt, onko koulutuksen ja opetuksen edustajilla eriäviä näkemyksiä catering-alan/suurtalouskokin ammattitaitovaatimuksista suhteessa elinkeinoelämän käsityksiin. Tässä tutkimuksessa vastaajien mielipiteet ovat yhteneväiset asemasta riippumatta.

Tutkimusmenetelmän valinta ei alkuun ollut yhtään selvä. Tavoitteiden ja tulosten osalta mikään ei ollut ennustettavissa ennen kuin työ sopeutettiin aikatauluun. Tutkimuksen aineistosta muodostui niin "kompakti paketti", että tulokset ovat selkeästi tässä ajassa. Ajanjakso tarkastelulle alkaa vuodesta 1994 ja päättyy vuoteen 2020. Tutkimusta voisi laajentaa sekä asiasisällöllisesti että ajallisesti sekä leveys- että pituussuunnassa. Tulevaisuuden-tutkimuksen osuutta voisi lisätä, kunhan varsinaisen päivittäisen työn osalta kyetään pysymään tulosten osalta reaaliajassa, sillä vain siten on mahdollista opetus- ja työelämän kehittäjien luoda realistisia koulutuksen kehittämis- ja opetussuunnitelmia.

Tutkimuksen tulokset ovat toteavia, niiden muutosvaikutus saa ilmiänsä vasta, kun tutkimusta hyödynnetään alan koulutusta ja osaamisvaatimuksia määriteltäessä. Kaikenlaisen tutkimustiedon lisäksi, kehitettäessä alan oppilaitoskohtaisia opetussuunnitelmia pääkaupunkiseudun tarpeisiin, tarvitaan jatkuvaa vuorovaikutusta ja yhteistyötä koulutuksen ja työelämän välillä. Opinnäytetyö on tavoitteensa saavuttanut ja tarkoituksensa täyttänyt, kun se kuluu käytössä niin pääkaupunkiseudun kuin muunkin Suomen catering-alan/suurtalouskokkien koulutuksen kehittämisessä ja opetussuunnitelmien valmistelussa.

## Lähteet

### Kirjallisuus ja muut julkaisut

Alatalo, R., Holopainen, K., Korkeamäki, H., Montén, S., Ojala, S., Passoja, S., Rimpioja, T., & Surakka, I., 2000. Ammatillisen koulutuksen määrällisen ja laadullisen koulutustarpeen kartoittaminen Helsingin seudulla - Projektin loppuraportti. ESR. Espoon kaupungin koulutuskeskus, Helsingin kaupungin opetusvirasto, Vantaan kaupungin sivistystoimi. Rauma: LAI-NET.

Alueiden työvoima- ja koulutustarpeiden muutoksia 2010-luvulla. Yhteenveto maakuntien liittojen keskeisistä ennakointituloksista. ESR. Opetushallitus. Moniste 17/2007. Helsinki: Edita Prima.

Autio, V., Hanhijoki, I., Katajisto, J., Kimari, M., Koski, L., Lehtinen, J., Montén, S., Taipale, U. & Vasara, A. 1999. Ammatillinen koulutus 2010. Työvoiman tarve vuosina 2010 ja ammatillisen koulutuksen mitoitus. Opetushallitus. Helsinki: Hakapaino.

Catering-alan perustutkinto 2000. Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet. Opetushallitus. Määräys 19/011/2000. Helsinki: Hakapaino.

Eerola, T. & Majuri, M. 2006. Työelämäyhteistyön haasteet ja mahdollisuudet.- selvitys ammatillisen peruskoulutuksen ja työelämäyhteistyön muodoista ja niiden toimivuudesta. ESR. Opetushallitus. Vantaa: Dark.

Hanhijoki, I., Kantola, S., Karijoki, M., Katajisto, J., Kimari, M. & Savioja, H. 2004. Koulutus ja työvoiman kysyntä 2015. Valtakunnallisia ja alueellisia laskelmia. Opetushallitus. Helsinki: Hakapaino.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2003. Tutki ja kirjoita. Vantaa: Dark.

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnon perusteet. 2009. Opetushallitus. Helsinki.

Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto 2000. Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet. Opetushallitus. Määräys 18/011/2000. Helsinki: Hakapaino.

Hotelli-, ravintola- ja suurtalousalan opetussuunnitelman perusteet toisella asteella. 1995. Opetushallitus. Helsinki.

Immonen, P. 2003. Helsingin palvelualojen oppilaitoksesta vuosina 2000 - 2002 valmistuneiden ravintolakokkien sijoittuminen opintojen jälkeen. Opinnäytetyö. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.

Jussila, A., Paavola, A. & Mahlamäki-Kultanen, S. 2008. Ammattiosaamisen näytöt - kokemuksia ensimmäiseltä kierrokselta. Opetushallitus. Helsinki: Edita Prima.

Kaivo-oja, J., Rajamäki, R. & Lehmann-Chadha, M. Hotelli- ravintolatoimialan osaamistarpeet ennen vuotta 2004. Toimialaraportti (työversio 16.11.1998). Tulevaisuuden tutkimuskeskus. Turun kauppakorkeakoulu. Opetushallitus.

Koppanen, P. 2001. Näkemyksiä ruokapalvelualasta Suomessa 2015. Maa- ja kotitalousteknologian laitos. Pro gradu. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Koulutus & tutkimus 2007-2010 (KESU 2007-2012). Koulutuksen ja korkeakouluissa harjoitettavan tutkimuksen kehittämissuunnitelma vuosille 2007-2012. Opetusministeriö 2008. Helsinki: Yliopistopaino.

Nuotio, P., Backman, H., Pernu, M-L. & Sisättö, M.. 2001. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan koulutuksen arviointi. Arviointi 5/2001. Opetushallitus. Helsinki.

Olli, H. 2006. Catering-alan osaamistarpeiden ennakointi - julkinen ruokapalvelu. Marata - alan koulutuksen kehittämispäivät 9.11.2006. Opetushallitus.

Palvelut 2020 - kohti palvelujen tulevaisuutta. 2005. Väliraportti. Elinkeinoelämän keskusliitto EK. Helsinki. [www.ek.fi/julkaisut](http://www.ek.fi/julkaisut).

Suutari, M. & Tuominen, T. 2003. Ammatillisia osaajia haastaviin palvelutehtäviin. Yksityisten palvelualojen koulutusselvitys 2003. Palvelutyönantajat. Helsinki. [www.palvelutyönantajat.fi](http://www.palvelutyönantajat.fi).

Taskinen, T. 2008. Ammattikeittiöt Suomessa 2015. Vaihtoehtoisia tulevaisuuden näkymiä. Opinnäytetyö. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Toimialavuoropuhelu - hotelli-, ravintola- ja matkailuala. 2004. Palvelualojen Ammattiliitto PAM ry. Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry. Suomen Restonomit SURE ry. Suomi maailmantaloudessa -seminaari 12.10.2004. Dipoli. Espoo.

Turvallisuus työssäoppimisessa hotelli-, ravintola- ja catering-alalla. 2003. Moniste 17/2003. Opetushallitus. Helsinki: Hakapaino.

Työvoima 2025 projektin loppuraportti. Työministeriö 325/2007. Helsinki.

Visanti, M-L. (toim.).1999. Tulevaisuuden osaamistarpeiden laadullinen ennakointi OSENNA. Hotelli- ja ravintola-alan osaamisraportti. Opetushallitus. Moniste 17/1999. Helsinki: Ab Edita.

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

#### Artikkelit

Vainio, J. 2009. Henkilöstöravintolat haasteen edessä. Aromi 4.5.2009. Porvoo: Kirjapaino Uusimaa, 28 -30

#### Sähköiset lähteet

Duunioppi.net. AMMe. OPH. Päivitetty 24.8.2005. <http://www2.edu.fi/duunioppi/> Luettu 17.11.2009.

Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan yhteisen osan painotukset. 2006. Luettu 9.11.2009. Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä. Opetussuunnitelma. <http://www.pkky.fi/Resource.phx/pkky/ops/koulutusalaops.htx.i558.pdf>

Tutkimusmenetelmät. Luettu 18.11.2009. <http://www.valt.helsinki.fi/staff/psaukkon/tutkielma/Tutkimusmenetelmat.html>

Vertaileva tutkimus. Luettu 18.11.2009. [www.valt.helsinki.fi/.../Tutkimusasetelma%202.html](http://www.valt.helsinki.fi/.../Tutkimusasetelma%202.html)

Vertaileva tutkimus. Luettu 3.8.2007. <http://www2.uiah.fi/projects/metodi>

#### Julkaisemattomat lähteet

Catering-alan, hotelli- ja ravintola-alan, kotitalous- ja kuluttajapalvelujen sekä puhdistuspalvelujen perustutkintojen yhteinen neuvottelupäivä 29.09.2006. Luentomateriaali. Opetushallitus. Oulu.

Majoitus- ja ravitsemisalalan koulutuksen kehittämispäivät. 9. - 10.11.2006. Luentomateriaali. Opetushallitus. Helsinki.

Majoitus- ja ravitsemisalalan työvoima- ja koulutustarpeiden kehitysnäkemyksiä ja KESU 2007 - 2012. Jukka Katajisto 5.2.2008. Luentomateriaali. Opetushallitus. Helsinki.

## Liitteet

Liite 1 Kyselylomake.....	39
---------------------------	----

Arvoisa vastaanottaja!

Opiskelen työni ohessa Laurea - ammattikorkeakoulussa palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa. Teen opinnäytetyötäni pääkaupunkiseudun catering- alan/suurtaloukokkien ammattitaitovaatimuksista. Tällä kyselyllä haluaisin saada tietoa siitä, minkälaista ammattiosaamista kokeilta edellytetään lähitulevaisuudessa - tutkimuksessa aikajana vuoteen 2015 asti.

Toivon saavani vastaukset sähköpostilla 6.11.2009 mennessä.

Vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti.

Leena Teittinen  
leena.teittinen@vantaa.fi  
050 – 33 00 715

---

---

## VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

Yrityksen  
liikeidea: \_\_\_\_\_

Vastaajan asema  
yrityksessä: \_\_\_\_\_

Vastaajan  
koulutus: \_\_\_\_\_

Yrityksen kokkien rekryointitarve  
aikajanalla; \_\_\_\_\_

Vastausten muoto on vapaa. Se voi olla suorasanaista tekstiä, luetteloita tai jokin muu muoto. Pääasia on, että vastauksista ilmenee selkeästi edellyttämämme ammattitaidon vaatimukset.

### 1.ASIAKASPALVELUOSAAMINEN

### 2. RUOANVALMISTUSOSAAMINEN

### 3. TEKNOLOGIAOSAAMINEN

4. OMAVALVONTAOSAAMINEN

5. KANNATTAVUUSOSAAMINEN

6. MITÄ MUUTA OSAAMISTA, JOTA EI VIELÄ OLE MAINITTU?