

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma

Mira Naumanen

TOHMAJÄRVEN KUNNAN RUOKAPALVELUIDEN LAATUTYÖN
KÄSIKIRJA

Opinnäytetyö
Joulukuu 2017



OPINNÄYTETYÖ
Joulukuu 2017
Matkailun koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
013 260 600

Tekijä

Mira Naumanen

Nimeke

Tohmajärven kunnan ruokapalvelujen laatutyön käsikirja

Toimeksiantaja

Tohmajärven kunta

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena laadittiin Tohmajärven kunnan ruokapalveluille laatutyön käsikirja. Ruokapalveluilla oli selkeä tarve laatutyön käsikirjalle, sillä tarkoituksena on parantaa tuotteiden ja palvelujen laatua sekä valmistaa ravitsemuksellisesti ja laadullisesti oikeanlaisia ateriakokonaisuuksia ammattitaidolla. Työn toimeksiantaja on Tohmajärven kunnan ruokapalvelut.

Tämä työ on toiminnallinen opinnäytetyö, sen lähtökohtana on työelämälähtöisyys ja käytännönläheisyys. Työ rajattiin koskemaan Tohmajärven kunnan ruokapalveluiden sisällä tapahtuviin toimintoihin. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin haastatteluita, omaa työkokemusta, kirjallisia lähteitä ja kyselyä. Kyselyn avulla haluttiin selvittää ruokapalveluhenkilöstön osaamista ammattikeittolaitteiden ja ohjelmien osalta sekä arvioida työtyytyväisyyttä.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi laatukäsikirja. Kyselyn tarkoituksena oli saada ammattikeittolaitteiden ja ohjelmien osaaminen tehokkaaseen käyttöön keittiössä sekä parantaa ruokapalveluhenkilöstön työtyytyväisyyttä sekä se toimii pohjatietona laatukäsikirjalle ja laatutyön käynnistämiseksi.

Laatukäsikirja toimii ruokapalveluille apuna uusien työntekijöiden perehdytyksessä, selkeyttää työnkulkua sekä toimii ruokapalveluhenkilöstölle päivittäisenä työkaluna. Kyselyn tuloksina saatiin tietoa ammattikeittolaitteiden ja ohjelmien osalta osaamisesta ja työtyytyväisyydestä ruokapalveluissa. Kehittämisen kohteita koettiin olevan muun muassa laitteiden käytössä ja ruoanvalmistustaidoissa. Ruokapalveluiden laatutyötä saadaan parannettua koulutuksella ja perehdytyksellä tarvittaviin kehittämisaikeisiin.

Kieli

suomi

Sivuja 31

Liitteet 3

Liitesivumäärä 8

Asiasanat

Laatu, ruokapalvelut, ammattitaito



THESIS
December 2017
Degree Programme in Tourism

Tikkarinne 9
FI 80200 JOENSUU
FINLAND
+358 13 260 600

Author

Mira Naumanen

Title

Quality Handbook of Tohmajärvi Municipality

Commissioned by

Municipality of Tohmajärvi

Summary:

The objective of this thesis was to draw up a quality manual for municipal food service of Tohmajärvi. There was a clear need for the quality manual in order to improve and further develop the quality of products and service and to ensure nutritionally and qualitatively correct meal combinations. The quality manual was assigned by the municipal food service of Tohmajärvi.

This is a functional thesis focusing only on operations and activities inside Tohmajärvi's municipal food services. Information is based on interviews, author's own work experience, written sources and an inquiry. The inquiry aimed at evaluating the level of work satisfaction among the food service staff as well as their knowhow with regard to the professional kitchen equipment and control programme software.

A quality manual is the result of the thesis. The inquiry aimed at gathering all knowledge and knowhow regarding the professional kitchen equipment and control programme software and to put them into practice in the kitchen work, as well as to improve the level of satisfaction among the food service staff. The information gathered through the inquiry also serves as basis for the quality manual and for starting of the quality development work.

The quality manual can be used in familiarization of new staff members with the food service. It clarifies the work procedures and can be used as a daily tool in everyday work. The inquiry provided information about knowhow related to professional kitchen equipment and control programme software and about work satisfaction. Further development was discovered to be necessary for example, in the use of the equipment and in cooking skills. The quality of food service can be improved through training and familiarization with objects of development.

Language

English

Pages 31

Appendices 3

Pages of Appendices 8

Keywords

Quality, food service, workmanship

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Johdanto | 5 |
| 2 | Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus..... | 6 |
| 2.1 | Opinnäytetyön lähtökohdat ja tavoitteet..... | 6 |
| 2.3 | Toimeksiantaja ja ruokapalvelut..... | 7 |
| 2.4 | Julkiset ruokapalvelut | 8 |
| 2.5 | Vastaavat tutkimukset..... | 8 |
| 2.6 | Käytetyt käsitteet ja lyhenteet | 9 |
| 3 | Laatu organisaatioissa ja yrityksissä..... | 10 |
| 3.1 | Laadun merkitys | 10 |
| 3.2 | Laadun kehittäminen | 10 |
| 3.3 | Laatujohtaminen | 11 |
| 3.4 | Laadun kehittämisen työkaluja..... | 11 |
| 3.5 | Laatukäsikirja..... | 13 |
| 4 | Ruokapalvelujen laatutyö..... | 14 |
| 4.1 | Ruokapalvelujen tavoitteet..... | 14 |
| 4.2 | Tuotelaatu..... | 14 |
| 4.3 | Palvelun laatu | 15 |
| 4.5 | Toiminnan laatu | 15 |
| 4.6 | Elintarvikkeiden turvallisuus ja terveellisyys..... | 16 |
| 4.6 | Kestävä kehitys..... | 17 |
| 4.7 | Ruokapalvelujen hankinnat..... | 18 |
| 5 | Opinnäytetyön toteutus | 19 |
| 5.1 | Menetelmälliset valinnat | 19 |
| 5.2 | Laatukäsikirjan laatiminen | 20 |
| 5.3 | Kyselyn toteuttaminen | 20 |
| 6 | Kyselyn tulokset..... | 22 |
| 6.1 | Ruokapalveluhenkilöstön vastaukset..... | 22 |
| 6.2 | Avoimet kysymykset | 28 |
| 7 | Laatutyön käsikirjan sisällön esittely | 28 |
| 8 | Opinnäytetyön tulosten tarkastelu ja toimenpiteet | 30 |
| 9 | Pohdinta..... | 31 |
| | Lähteet..... | 33 |

Liitteet

Liite 1 Kyselylomake

Liite 2 Saatekirje

Liite 3 Laatutyönkäsikirjan sisällysluettelo (Laatutyön käsikirja on salainen)

1 Johdanto

Joukkoruokailulla tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa ruokailua, joiden piiriin kuuluvat päiväkodit, koulut, työpaikat, varuskunnat ja sairaalat. Ruokapalvelut ovat iso osa elintarviketaloutta. Ruokapalveluita järjestää sekä julkinen että yksityinen sektori. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017.)

Julkisista ruokapalveluista kunnat ovat merkittävimpiä ruokapalvelujen järjestäjiä ja toteuttajia. Myös ruokapalveluihin on ollut tarve kehittää laatu- ja toimintajärjestelmäkuvauksia. Niiden avulla varmistetaan ruokapalvelujen lakisääteisten ja toiminnallisten laatuvaatimusten täytyminen. Kuvausten avulla voidaan kehittää toimintaa nykyistä tehokkaammaksi, asiakaslähtöisemmäksi ja tuottavammaksi. Ruokapalvelut ovat sidoksissa asiakkaisiin ja kuluttajiin, jotka käyttävät ruokapalveluja. (Sivonen & Työppönen 2006, 7.)

Ammattikeittiöt valmistavat vuodessa yli 810 miljoonaa ateriaa. Puolet valmisteista aterioista tehdään julkisissa ruokapalveluissa. Arkipäivisin syödään esimerkiksi noin 900 000 kouluruoka-annosta. (Ympäristöministeriö 2014.)

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Tohmajärven kunnan ruokapalvelut. Työ on toiminnallinen. Ruokapalvelujenhenkilöstölle tehtiin osaamis- ja työhyvinvointikysely. Kysely (liite1) tehtiin käyttäen Google Forms – kyselyluontipalvelua, joten se on sähköinen kysely. Tutkimuksessa haluttiin saada selville tämän hetken ammattikeittiöosaaminen laitteiden ja ohjelmien käytössä sekä henkilökunnan tyytyväisyys. Kyselyn jälkeen aloitettiin laatukäsikirjan työstäminen, johon haluttiin ruoan ravitsemuksellisuudesta ja terveellisyydestä asiaa sekä ruokapalveluiden tuottamasta laatutyöstä. Työ rajattiin ruokapalvelujen sisällä tapahtuvaan toimintaan. Toimeksiantajalle opinnäytetyöstä on hyötyä ruokapalvelujen toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä.

2 Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus

2.1 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tavoitteet

Opinnäytetyön aihe tuli toimeksiantajalta, koska oli selkeä tarve toteuttaa laatu-työn käsikirja, jollaista ei vielä oltu ruokapalveluihin tehty. Keskeisinä asioina laatu-työn käsikirjassa kuvataan Tohmajärven kunnan ruokapalvelun sisäiset toimintatavat. Laatukäsikirjaa (liite 3) kuvaa Tohmajärven kunnan ruokapalvelujen ruoanvalmistus prosessit ja yleisiä toiminnalle tärkeitä asioita sekä se toimii perehdytysmateriaalina uusille työntekijöille, kertoo toiminnan laadusta yhteistyökumppaneille ja on työkaluna toimintojen ja laadun parantamisessa. Aihe rajattiin ruokapalvelujen sisällä tapahtuviin toimintoihin. Laatukäsikirjasta rajattiin pois siivouspalvelut.

Opinnäytetyön lähtökohtana oli myös oma kokemukseni keittiöalan työtehtävistä ja niiden kehittämistä. Tämä työ on antanut motivaatiota ja kiinnostusta enemmän työtehtäviäni kohtaan. Keittiössä tehtäviini kuuluu pääosassa ruoanvalmistus, omavalvonta ja muut keittiötoimintoihin liittyvät työt. Laatu-työn käsikirjan laatimisella pyritään siihen, että ruoka on tulevaisuudessa entistä turvallisemmin ja laadukkaammin valmistettua asiakkaille.

Opinnäytetyössä aihe kulminoituu pääasiassa keittiöprosesseihin, prosessikuvauksiin ja menettelyohjeisiin. Työohjeet ja tehtävänkuvaukset ovat työpaikalla ammattilaisten ulottuvilla. Keittiöhenkilökunnalle tehtiin kysely, osaamisesta ja työtyytyväisyydestä, mitkä osatekijät vaikuttavat ruoan- ja palvelulaatuun. Valmis opinnäytetyö on tiivistetty yhdeksi laatukäsikirjaksi sisällysluetteloinen, joka on rajattu näihin osa-alueisiin.

Tavoitteena on laatia sähköiseen muotoon tuleva laatukäsikirja keittiöhenkilökunnalle, joka kuvaa keittiön eri toimintatapoja laadukkaaseen tuotteeseen ja palveluun sekä antaa toimeksiantajalle ja henkilöstölle tietoa keskuskeittiön toimintatavoista.

2.3 Toimeksiantaja ja ruokapalvelut

Työn toimeksiantaja on Tohmajärven kunnan ruoka- ja siivouspalvelut, joka toimii teknisentoimen alaisena yksikkönä, ruokapalvelut valmistavat ruoan omana työnä ja tarjoavat ateriapalveluja eri asiakasryhmille muun muassa päiväkoteihin, ala- ja yläkouluihin, lukioon, tukipalveluasiakkaille, ikäihmisille, terveyskeskuksen vuodeosastolle, kunnan henkilökunnalle ja vieraille. Tällä hetkellä kunnassa toimii yksi keskuskeittiö, joka vastaa ruoan valmistamisesta ja toimittamisesta jakelukeittiöihin sekä ateriapalveluihin.

Ruokapalvelut valmistaa arkisin noin 850 ateriaa päivässä ja viikonloppuisin noin 45 ateriaa. Keskuskeittiö toimii terveyskeskuksen tiloissa, jotka on saneerattu vuonna 2015. Asiakaskohteita on 10, joihin ruokaa valmistetaan. Keittiössä on uudet ammattikeittiölaitteet ja Jamix- tuotannonohjausjärjestelmä. Työntekijöitä keskuskeittiössä on 9 henkilöä, kaikilla on ammattinimikkeenä keittäjä. Näiden lisäksi on virkaatekevä siivous- ja ruokapalvelupäällikkö ja virkaatekevä ruokapalveluesimies.

Jakelukeittiönä toimivat Tietäväisen koulu, Kemien koulu, Tikkanen koulu, Värtsilän koulu, päiväkotiki Käenpesä ja Keijukka. Ruokaa toimitetaan myös Marjatta kotiin, Erkkilään, päivätoimintaan ja vaikeavammaisten toimintakeskukseen.

Ruoan valmistusmenetelmänä käytetään niin sanottua kuumakeittiötyyppistä ruoanvalmistusta, jossa ruoka valmistetaan juuri ennen sen tarjoilua. Ruokaa ei jäähdytetä eikä kuumenneta uudestaan. Ruoka valmistetaan sarjatuotantona. Ruoat pakataan juuri ennen lähtöä kuljetuslaatikoihin, jonka jälkeen ne lähtevät ruoankuljettajan viemänä asiakkaille. Ikäihmisille ruoan toimittaa Attendo. Koulujen ja päiväkotien ruoat kuljettaa yksityinen toimija.

Viikonlopun kylmien ruokien valmistus tapahtuu keskiviikkoisin ja torstaisin Värtsilän ateriapalveluun, Erkkilään ja Marjatta kotiin. Ruoan kuljetus tapahtuu perjantaisin asiakkaille. Ruoanvalmistusmenetelmänä käytetään Cook & Chill ja kylmävalmistusmenetelmää, jolloin asiakas lämmittää itse ruoan. Vuodeosaston, ryhmäkodin ja kylän ateriapalveluasiakkaille ruoka valmistetaan viikonloppuisin lämpimänä lähteväksi.

2.4 Julkiset ruokapalvelut

Lakisääteisen julkisen ruokahuollon piirissä on jokainen suomalainen jossakin elämänsä vaiheessa, ja se vaikuttaa suomalaisten ruokakäyttäytymiseen. Julkisessa ruokahuollossa ja kouluruokailussa painotetaan paljon terveellisyttä ja ravitsemuksellisuutta, se on avainasemassa, kun halutaan edistää terveellisiä ruokakäytöksiä ja vähentää sitä kautta terveydenhuollon kustannuksia. (Risku-Norja, Kurppa, Silvennoinen, Nuoranne & Skinnari 2010, 10.)

Ruokapalveluiden osaamistarpeiden muuttuessa jatkuvasti teknologiaosaaminen korostuu. Tulevaisuudessa ammattilaisilta vaaditaan moniosaamista ja joustavuutta siirtyä työtehtävästä toiseen. Alan muuttuessa teknologisempaan suuntaan, siitä tulee monikulttuurisempi. Ruokapalvelualan tuotantotehtävissä useampi on maahanmuuttaja. (Ammattikeittiöosaajat 2017)

2.5 Vastaavat tutkimukset

Valkeakosken siivous- ja ruokapalvelut RukSille on tehty opinnäytetyönä esiselvitys laatukäsikirjasta Tampereen ammattikorkeakoulussa, siinä selvitettiin asenteita ja suhtautumista laatukäsikirjaa kohtaan sekä selvitettiin tärkeitä osa-alueita, joita laatukäsikirjaan tulisi nostaa. (Hallila 2017.)

Tulokseksi sähköpostikyselyssä Hallila oli saanut laatukäsikirjan tarpeellisuuden ruokapalveluissa. Sisältö tulisi kuvata ruokapalvelujentoimintaa, missä näkyisi merkittävimmät kohdat muun muassa asiakastytyväisyys, tuotteistaminen ja sidosryhmät. (Hallila 2017, 29.)

Sinikka Kankaanpää on tehnyt Kauhavan kaupungille laadunhallinnan käsikirjan, joka käsittelee ruokapalvelun johtajuutta ja toimintaa. Ruokapalvelun toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita palveluja ja tuotteita asiakkaille. Kankaanpään laadunhallinnan käsikirjan keskeisenä sisältönä oli ruokapalvelujen tuotteiden ja palvelujenlaadun tuottaminen asiakkaille. (Kankaanpää 2015.)

Opinnäytetyönä on tehty laatukäsikirjoja paljon erilaisille yrityksille muun muassa sosiaali- ja terveys sekä rakennusalalle. Kunnissa ja yrityksissä on tehty myös

sisäisiä laatukäsikirjoja, jotka eivät ole julkisia. Laatukäsikirjan laatimisessa on hyödyllistä kartoittaa sisällön kokonaiskuva, mitä asioita laatukäsikirjan tulisi sisältää ja miten hyvin se tulisi palvella ruokapalvelujen toimintaa. Keskeisenä asiana pidetään ruokapalvelujen laatutyötä. Laatukäsikirja auttaa hahmottamaan ruokapalveluiden kokonaiskuvaa ja se toimii työvälineenä ruokapalveluhenkilöstölle.

2.6 Käytetyt käsitteet ja lyhenteet

Alla on esitelty käsitteet ja lyhenteet, joita on käytetty tässä opinnäytetyössä, kyselyssä sekä laatutyön käsikirjassa.

Jamix on ammattikeittiön tuotannonohjausjärjestelmä, jossa on ruokalistas, ruokaohjeet, ravintoarvot ja välitystuotetilaukset. Ohjelma on kaikissa Tohmajärven kunnan keittiöissä, jonka kautta kulkee kaikki ateriat ja välitystuotetilaukset. *Suolamittari* on suurtalouksissa käytettävä mittari, jolla mitataan suolapitoisuuden määrää nestepitoisesta ja kiinteestä ruoasta. *Populus* on ohjelma, joka on keittiön työasemalla ja siihen pääsee kirjautumaan jokainen työntekijä omilla tunnuksillaan. Henkilö kirjaa populukseen esimerkiksi yhteystietonsa, koulutuksensa poisolonsa, sairauslomansa ja loma-ajat sekä tekee matkalaskut ja tunti-laskut (illatilisät, otot, sijaisuudet). Henkilö näkee vain omat tietonsa. *Vario* on ammattikeittiölaite. Kypsennyskeskus, jolla valmistetaan ruokia. *Ovaport* on omavalvontajärjestelmä, jolla mitataan ruoan lämpötiloja, otetaan pintahygienian näytteitä ja se seuraa kylmiöiden lämpötiloja. *Oiva on* elintarvikevalvonnan tarkastustietojen julkistamisjärjestelmä, jossa arvioidaan yritysten ja organisaatioiden elintarviketurvallisuutta. Tarkastustulokset julkaistaan hymynaamioin *Oiva* sivustolla.

3 Laatu organisaatioissa ja yrityksissä

3.1 Laadun merkitys

Laatu on muuttunut alkuperäisestä tuotteen virheettömyydestä kokonaisvaltaiseksi liikkeenjohdon käsitteeksi. Laatu on yhä useammin laaja-alaista kehittämistä ja johtamista, jonka tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys, kannattava liiketoiminta, kilpailukyvyyn säilyttäminen ja kasvattaminen. (Silén ym. 2001, 15.)

Laatu on yrityksen menestystekijä. Yksilötasolla tarvitaan monitaitoisuutta, jossa työntekijä suorittaa, näkee ja vastaa laajemmista kokonaisuuksista. Hänellä on myös edellytykset lopputuotteen ja koko prosessin laadun parantamiseen sekä valtuuksien ja vastuiden lisääntymiseen. Prosesseissa tehtävän työn merkitys korostuu yhdistämällä toimittajat, asiakkaat, yritys ja muut sidosryhmät prosessiketjuun, jolloin kokonaisuus voidaan hahmottaa paremmin ja kiinnittää huomiota oikeisiin asioihin. Laatu merkitsee yrityksen jatkuvuutta ja työpaikkojen säilymistä, kun asioita katsotaan pitkällä tähtäimellä. (Lecklin 2006, 21–25.)

Silénin (2001, 15) mukaan laatu on käsitteellisesti muuttunut tarkoittamaan kaikkea yrityksen toimintaa tuotteen laadusta aina toimintaprosessien ja asiakasyhteyksien kehittämiseen asti. Laatua määritellään kyvyksi täyttää asiakkaan tarpeet ja vaatimukset. (Silén 2001, 15.)

3.2 Laadun kehittäminen

Laatuajattelun lähtökohtana ovat erityisesti asiakkaat. Laatua verrataan ja mitataan asiakkaiden tarpeisiin, vaatimuksiin ja odotuksiin. Yrityksen tai organisaation toiminta on laadukasta, jos asiakas on tyytyväinen saamiinsa tuotteisiin. Sisäisen toiminnan tehokkuus ja virheetön tuote ei takaa korkeaa laatua, vaan siihen tarvitaan ulkopuolinen arvioija, asiakkaan näkemys. Asiakkaiden palautteen perusteella arvioidaan ja kehitetään toimintaa edelleen. (Lecklin 2006, 18.)

Laatuun liittyy myös tarve jatkuvaan parantamiseen, kehityksen salliessa. Kehittämisen tarvetta saadaan omasta systemaattisesta laatutyöstä ja ulkopuolisesta maailmasta ja niiden vaikutteista. Innovaatiot, kilpailijoiden toiminta, markkinoiden ja yhteiskunnan muutokset aiheuttavat tilanteita, jolloin laadulle asetetaan uusia vaatimuksia. (Lecklin 2006, 18.)

3.3 Laatujohtaminen

Lecklinin (2006, 35) mukaan laatu toimii yrityksen menestystekijänä. Se on vieävä läpi koko yrityksen perusarvoista lähtien. Perusarvot ovat niitä asioita, joiden ympärille koko toiminta rakennetaan. Visio määrittää halutun aseman tulevaisuudessa, jolla on pitkäaikainen päämäärä. Missio kuvaa toiminnan tarkoitusta, sitä miksi yritys on olemassa. Strategia asettaa suuntaviivat ja kehykset, jotka ohjaavat operatiivista toimintaa ja prosesseja kohti visiota. (Lecklin 2006, 35–38.)

Laatuyrityksen perusedellytyksenä nähdään yrityksen tai organisaation sitoutuminen laatutyöhön. Se merkitsee sitä, että se on valmis käyttämään aikaa ja rahaa laadunkehittämiseen. Johto osoittaa laadunkehittämisen suunnan ja painopistealueet, sen tärkeimpinä alueina ovat asiakastyytyväisyys, henkilöstön kyvykkyyden ja prosessien parantaminen. Laadunarvioimiseen se määrittelee mittarit, ne ovat yleensä asiakastyytyväisyydentasoa, palautettujen tuotteiden osuutta, toimitusten pitävyyttä ja henkilöstön poissaolojen määrää seuraavia laadunmittareita. (Lecklin 2006, 56–58.)

3.4 Laadun kehittämisen työkaluja

Tämän hetken standardisointimaailmassa korostetaan palveluiden standardisointitarvetta. Palveluihin liittyviä standardeja laaditaan ja kehitetään monelta eri alueelta muun muassa puhtaus- ja matkailupalvelualalla. (Suomen Standardisimisliitto SFS RY 2017)

Laadunhallinnan tunnetuin laatujärjestelmä ISO 9000 –standardisarjan lähtökohdiana on kansainvälinen yhdenmukaisuus ja yhteisen näkemyksen muodostaminen laatujohtamisesta ja laadunvarmistuksesta. (Silèn 2001, 19)

(Koskisen 1996) mukaan toimintayksiköillä on oltava omavalvontasuunnitelma ja muut lain valvomat dokumentit, siitä miten hygieniasta, raaka-aineiden vastaanotosta, ympäristön puhtaudesta ja pilaantumisherkkien ruokien säilytyksestä huolehditaan. Omavalvontajärjestelmät ovat eräänlaisia laadunvarmistusjärjestelmiä tai sitä täydentäviä järjestelmiä, joilla pyritään valvomaan kriittisiä pisteitä ja tuoteturvallisuuksia uhkaavia vaaratilanteita, ennakoimalla ja dokumentoimalla. (Lumijärvi & Jylhäsaari 1999, 95–96.)

Omavalvonta on toimijan oma järjestelmä, jolla toimia varmistaa, että elintarvikkeet ovat turvallisia ja elintarvikelainsäädännön vaatimusten mukaisia. Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata elintarvikkeeseen liittyvät turvallisuutta ja kuluttajansuojaa vaarantavat tekijät sekä miten niitä hallitaan. (Elintarviketurvallisuusvirasto 2017.)

Kokonaisvaltaiseen organisaation toiminnan laadun ja tuloksellisuuden mittaamiseen on kehitetty Balanced Scorecard (BSC), tasapainotettu tuloskortti, joka täydentää taloudellista mittaamista ja tuloslaskentaa toiminnan laatuun ja asiakkaiden tarpeisiin sekä henkilöstön kehittämiseen liittyvien tavoitteiden yhteensovittamisessa. Kehittämistyövälineenä se soveltuu hyvin julkisen sektorin tarpeisiin, koska julkisen palvelun tulee tyydyttää asiakkaiden tarpeita ja vastata myös oikeudenmukaisuuden ja yhdenvertaisuuden vaatimuksiin. Asiakkaiden pitää voida itse vaikuttaa palvelujen sisältöön ja niiden kehittämiseen. (Hokkanen & Strömberg 2006, 50-53, 56.)

Benchmarking esikuvavertailumenettelyllä vertaillaan omaa toimintaa vastaavaan ulkopuoliseen toimijaan, sillä halutaan löytää yritykseen ja organisaatioon parhaita toimintatapoja. Toteuttaminen on projektimuotoista, jolloin hankkeen toteuttaja tekee päätöksen vertailukohteesta. Verkottuminen ja lähteminen vertailuun mukaan on vapaaehtoista ja kumppanuuspohjaista. (Lumijärvi & Jylhäsaari 1999, 102-103; Lecklin 2006, 161.)

3.5 Laatu­käsikirja

Laatukäsikirjalla tarkoitetaan organisaation laatu­järjestelmän kuvauksia, joka on asiakirja. Laatukäsikirja kuvaa organisaation ja yrityksen omaa toimintaa. Laatu­käsikirjaa laadittaessa lähtökohtana ovat yrityksen tai organisaation omat tarpeet. Se ei ole pakollinen, mutta on tärkeä apuväline. Sisältö ja rakenne tulee tehdä mahdollisimman hyvin niitä palvelevaksi. Hyvä laatukäsikirja auttaa ymmärtämään organisaation toimintaa kokonaisuutena ja se sisältää toimintaan liittyvää viisautta sekä on käytännön apuvälineenä perehdyttämisessä ja työn suorittamisessa. (Lecklin 2006, 31–32.)

Tässä opinnäytetyönä tehdyn laatu­työn käsikirjan omistaa Tohmajärven kunta. Muokaus- ja päivittämis­oikeus on laatu­työkäsikirjan tekijällä. Tarkoituksena oli tuottaa ensimmäinen laatu­työn käsikirja ruokapalveluiden käyttöön. Aihe rajattiin ruokapalvelujen sisällä tapahtuvaan toimintaan (prosessit), johtamiseen, viestintään, osaamiseen laitteissa ja ohjelmissa sekä työ­tyytyväisyyteen. Laatukäsikirja sisältää kysely­tulokset, jota voidaan tulevaisuudessa verrata uusintakyselyyn ja sen vastauksiin. Tätä laatu­työn käsikirjaa ei julkaista Theseuksessa koska se on salainen.

Laatu­työtä voidaan kehittää eri menetelmin ruokapalveluissa seuraavasti:

- perehdytyksellä
- koulutuksella
- Benchmarking– esikuvavertailumenettelyllä
- Swot– analyysillä
- Kouluruokadiplomilla

Ruokapalveluiden laadun seuranta ja mittausta voidaan tehdä seuraavasti:

- työ­tyytyväisyyskyselyllä
- asiakastytyväisyyskyselyllä
- sairauspoissaoloja seuraamalla
- asiakaspalautteilla

4 Ruokapalvelujen laatutyö

4.1 Ruokapalvelujen tavoitteet

Ruokapalveluala kehittää toimintaansa asiakastyytyvyyden, kannattavuuden ja toiminnan vastuullisuuden mukaisesti. Tämä vaatii ammattikeittiön toimijoita kehittämään kilpailukykyään ja luomaan kansallisia kilpailuetuja. (Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli 2004, 4.)

Kansallisesti sovitut yhteiset tavoitteet tulee pyrkiä täyttämään ruokapalvelutoiminnassa. Ruokapalvelualan toimija rakentaa toimintamallin pohjalta omaa kilpailuetuaan ja brändiään. (Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli 2004, 4.)

4.2 Tuotelaatu

Silèn (2001, 16) toteaa että organisaation tuotelaadulla tarkoitetaan asiakkaalle syntyvää käsitystä organisaatiosta ja sen tuotteiden laadusta. Yritykselle on tärkeää se, miten asiakas kokee yrityksen tuotteet kilpailijoihin verrattuna. (Silèn 2001,16.)

Alkuperä ja tuotantotapa varmistetaan raaka-aineiden jäljitettävyydellä, jolloin otetaan huomioon hankintakriteereistä alkuperä ja jäljiteltävyys sekä tiedetään raaka-aineen koostumus ja elintarvikkeen ainesosat. Hankintasopimuksissa suositetaan laatukriteerejä. Tuoteturvallisuuteen liittyviä asioita ovat hyväksytyt omavalvontasuunnitelma sekä ruoanvalmistuksessa noudatettava reseptiikka ja valmistusohjeet. Asiakaspalveluhenkilöstö tuntee aterian sisällön. (Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli 2004, 4.)

Ravitsemuksellinen laatu ruokapalvelussa tarkoittaa sitä, että noudatetaan laadittuja suomalaisia ravitsemussuosituksia ja otetaan huomioon erityisruokavaliot ja ikäkaudet. Aistittava laatu täyttää ruoan maun, ulkonäön ja koostumuksen asettamat toiveet ja vaatimukset. Hinta-laatusuhde vastaa asiakkaan tarvetta.

Asiakastyytyväisyys ja käyttöaste optimoidaan. (Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli 2004, 4.)

4.3 Palvelun laatu

Asiakkaalla on tietty odotusarvo yrityksen palvelujen laadusta, siihen vaikuttavat tarpeet, markkinaviestintä ja asiakkaan saama muu informaatio. Koettuun laatuun vaikuttavat kaksi eri tekijää, mitä palvelu sisältää ja miten hyvin se toteutetaan. (Lecklin 2006, 94.)

Asiakaspalvelun laatu on sitä, miten hyvin asiakkaiden tarpeet tyydyttyvät koko palveluketjun kaikissa prosesseissa. Palvelujen saatavuus asiakkaalle on helppoa ja pidetään mitä luvataan. Toiminta on asiakaskeskeistä ja asiakastyytyväisyyttä mitataan erilaisin menetelmin. Ruokailuympäristön tilojen siisteys ja yleinen ilme parantavat palvelunlaatua. (Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli 2004, 4.)

4.5 Toiminnan laatu

Toiminnanlaadulla tarkoitetaan, että organisaatiossa saavutetaan tavoiteltu laatu ja laaduntuottokyky. Se merkitsee sisäisen toiminnan ja prosessien tehokkuutta sekä virheettömyyttä. (Silèn 2001, 17.)

Ruokapalvelujen esimies vastaa henkilöstön ammattitaidosta ja siitä, että henkilöstölle on tehty koulutussuunnitelma, jossa sovitaan tietojen päivittämisestä, että päästään laatutavoitteisiin. Perekäytökseen tulee olla kirjalliset ohjeet ja sillä tulee olla vastuuhenkilöt. Kehittämällä hankintoja, logistiikkaa, hallitsemalla hävikkiä ja jätteidentuotantoa, tehostamalla lajittelua sekä säästämällä veden ja energiankulutusta, silloin toteutetaan ympäristölaatua. Asiakasviestintä on osa ympäristökasvatusta ja siinä noudatetaan paikkakunnan ympäristöohjeita. (Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli 2004, 5.)

Yhteiskuntavastuussa noudatetaan työlainsäädäntöä sekä työsuojelumääräyksiä. Kehitetään henkilöstön työtyytyväisyyttä ja työssä jaksamista sekä tiedostetaan hankintapäätösten yhteiskunnalliset vaikutukset ja kasvatusvastuu päivittäisessä ruokailussa. Pidetään yllä kansallisen ruokakulttuurin ja kansanterveyden edistämistä. Asiakasviestinnällä viestitään ruokapalvelujen laadusta. (Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli 2004, 5.)

4.6 Elintarvikkeiden turvallisuus ja terveellisyys

Elintarviketurvallisuus tuo mukanaan keittiötyöskentelyyn paljon vaatimuksia tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että keittiöllä on oltava omavalvontasuunnitelma ja työntekijöiltä vaaditaan hygieniapassi.

Elintarvikelaki 23/2006 tarkoituksena on varmistaa elintarvikkeiden ja niiden käsittelyn turvallisuus ja hyvä terveydellinen elintarvikemääräysten mukainen laatu. Terveysuojelulaissa (763/1994) ja Hygienialaissa (laki eläimistä saatavien elintarvikkeiden elintarvikehygieniasta (852/2004/EU) annetaan määräyksiä elintarvikkeiden valmistukseen, käsittelyyn, kuljetuksiin, säilytykseen ja varastointiin. Tartuntatautilaissa (1227/2016) säädetään elintarvikkeita käsittelevien henkilöiden terveydentilan vaatimuksista. (Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli 2004, 6.)

Elintarvikkeita koskevan lainsäädännön noudattamista valvotaan elintarvikevalvonnan avulla. Valvonnan tavoitteena on turvata elintarvikkeiden asianmukainen laatu ja turvallisuus kuluttajille. Yritysten ja organisaatioiden omavalvonta on tärkeä osa elintarvikevalvontaa. Ruokapalvelualan toimijoille on säädetty pakolliseksi omavalvonta, jota viranomaisvalvonta täydentää. (Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli 2004, 6.)

Elintarvikevalvontaa johtaa Evira. Maa- ja metsätalousministeriö vastaa toimialan lainsäädännöstä. Valvontaan osallistuvat viranomaiset ovat kunnat, Aluehallintovirastot, Elinkeino-, liikenne-, ja ympäristökeskukset, Turvallisuus- ja kemikaalivirasto, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Tulli, Ahvenanmaan valti-onvirasto ja Säteilyturvakeskus. (Elintarviketurvallisuusvirasto 2017.)

Elintarvikealalla työskentelevien on hallittava elintarvikehygieniaan kuuluvat perusasiat, johon kuuluu ruoan turvallinen käsittely. Elintarvikeviraston tehtävänä on valvoa hygieniaosaamista. Elintarviketietojen julkistamisjärjestelmä Oiva kannustaa pitämään huolta elintarvikehygieniasta ja tuoteturvallisuudesta. Oiva julkaisee elintarvikealan yritysten valvontatulokset kuluttajien tietoon ja ne julkaistaan hymynaamioin Oiva sivulla. (Elintarviketurvallisuusvirasto 2017.)

Kansanterveyslaitoksen ja Sydänliiton joukkoruokailutyöryhmä on työstänyt mittarin suurtalouksiin ruoan ravitsemukselliseen laadun arviointiin. Sitä arvioidaan neljällä elintarvikkeiden valintaan ja käyttöiheyksiin perustuvalla kriteerillä: perus-, rasva-, suola- ja tiedotuskriteerillä. Peruskriteerin mukaan päivittäin tulee olla tarjolla rasvatonta maitoa, margariinia tai kevyt margariinia, ruisleipää tai ruisnäkkileipää, salaattia tai tuoreita kasviksia sekä kasviöljypohjaista salaatinkastiketta. Rasvakriteerillä pyritään varmistamaan, että rasvan määrä ja laatu ovat oikein. Suolakriteerillä arvioidaan suolankäyttöä. Tiedotuskriteerin mukaan asiakasta ohjataan kokoamaan ateriat lautasmallin mukaan. (Kehittyvä elintarvike 2/2006.)

4.6 Kestävä kehitys

Ruokapalveluilla on merkittävä rooli kestävän kehityksen edistämisessä. (Taloustutkimus 2011). Ruokapalveluiden tuottaminen sisältää moninaisen prosessiketjun elintarvikkeiden alkutuotannosta ateriksi asiakkaan lautaselle. Kun kestävyys huomioidaan kaikessa keittiön toiminnoissa, vähenevät ruokapalveluiden ympäristövaikutukset ja edistetään taloudellista tuottavuutta sekä parannetaan sosiaalisia vaikutuksia. Lähiruoan ja paikallisten elintarvikkeiden käyttö on suosittujen myötä lisääntymässä ja se on taloudellinen valinta, koska se tukee kestävä kehitystä:

- ylläpitämällä paikallista ruokakulttuuria
- työllistämällä
- ylläpitämällä elinkeinoja
- helpottamalla ruoan jäljitettävyyttä (Ekocentria 2012.)

Lähituotteilla on korkea laatu, koska pitkät kuljetusmatkat ja säilytysajat jäävät pois. Ruoka on aina tuoretta. Ruokalistalla on suuri merkitys kestävässä kehityksessä, jossa vähennetään eläinkunnan tuotteiden määrää sekä maitotuotteita. Ruokalistalla huomioidaan sesongit ja sen tulisi sisältää runsaasti täysjyväviljaa, järvikalaa, marjoja ja avomaalla kasvatettuja kasviksia. Listalla suositaan kotimaisia raaka-aineita. Raaka-aineiden laatu vaikuttaa makuun ja biojätteen määrään. Ruokahävikki koko elintarvikeketjussa on jopa 25–50%. Jätteiden määrää voidaan ennaltaehkäistä oikealla ajoituksella, reseptiikalla, raaka-ainevalinnoilla ja oikeilla kypsennysohjeilla. Henkilöstön motivointi lajitteluun ja kierrätykseen on tärkeää. (Ekocentria 2012.)

4.7 Ruokapalvelujen hankinnat

Valtion ja kuntien sekä muiden hankintayksiköiden on kilpailutettava hankintansa. Hankintalain 1397/2016 tavoitteena on tehostaa julkisten varojen käyttöä, edistää laadukkaiden, innovatiivisten ja kestävien hankintojen tekemistä sekä turvata yritysten ja muiden yhteisöjen tasapuoliset mahdollisuudet osallistua tarjouskilpailuun. Hankintalaki velvoittaa hankintayksikön ilmoittamaan hankinnan tarjouspyynnön Hilma-palvelussa, jos hankinnan arvo ylittää kynnyсарvot. Vuonna 2017 tavaroiden ja palvelujen hankinnan kynnyсарvo on 60000 euroa. (Pohjois-Karjalan Hankintatoimi 2017.)

Julkisista hankinnoista noin 75 % eli yli puolet on palveluhankintoja, jotka tehdään kuntasektorilla. Loput hankinnoista on kulutus ja kiinteistöjen ylläpito hankintoja. Ympäristövaikutusten näkökulmasta merkittävimpiin hankintoihin kuuluu elintarvike- ja ruokapalveluhankinnat. Pohjois-Karjalassa toimii hankintatoimen yhteishankintayksikkö, joka kilpailuttaa tavaroita ja palveluja sekä vastaa sopimushallinnasta asiakkaiden puolesta. Julkisten hankintojen ja asiakkaiden hankintojen strategisia linjauksia helpottaa hankintatoimi. (Pohjois-Karjalan Hankintatoimi 2017.)

Pohjois-Karjalan hankintatoimi vastaa seudullisesti keskitetyistä tavara- ja palveluhankinnoista. Hankintatoimessa on mukana 14 kuntaa, jossa myös Tohmajärvi on mukana. (Pohjois-Karjalan Hankintatoimi 2017.)

Elintarvikehankinnoissa laatua voi varmistaa tarjouspyynnössä useissa kohdissa muun muassa tuotteiden kuvauksessa, kelpoisuusvaatimuksissa, kokonaistaloudellisen edullisuuden kriteereissä tai sopimusehdoissa. Ruokapalvelutoimijoiden yhdessä luomat, analysoimat ja parhaimmaksi valitsemat kriteerit edesauttavat julkisen ruokapalveluiden laadun parantumista. Julkisen ruokapalvelun toiminnan ja tuotteiden on oltava asiakkaaseen päin laadukkaita, on tuottajana sitten oma ruokapalveluyksikkö tai ulkopuolinen palveluntuottaja. (Julkisten ruokapalvelujen laatukriteerit 2010, 14–19.)

Hankinnoissa tulee huomioida ja ohjeistaa kestävän kehityksen mukaiset elintarvikehankinnat. Paikallisten tuottajien raaka-aineiden käyttäminen ruokapalveluissa merkitsee maatalouden ja elintarvikkeiden jatkojalostuksen turvaamista, joka tuo alueelle työllisyyttä, kehittää elinkeinoja, tuo ruokaturvallisuutta sekä huoltovarmuutta. (Elintarvikehankinta 2017.)

5 Opinnäytetyön toteutus

5.1 Menetelmälliset valinnat

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen työ, jonka lopullisena tuotoksena on konkreettinen tuote, kuten kirja, ohjeistus, tietopaketti, portfolio, messu- tai esittelyosasto. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 51.) Laatukäsikirja tuote on tarkoitettu ruokapalveluhenkilöstölle, joka on sähköisessä muodossa ja se on työntekijöiden saatavissa. Laatukäsikirjaa varten aineistoa kerättiin keittiöhenkilökunnalle suunnatulla osaamis- ja työhyvinvointikyselyllä.

Toiminnallisella opinnäytetyöllä pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia organisaatioissa, yrityksissä ja yhteisöissä, jossa se tarkoittaa jatkuvaa toiminnan parantamista. Pyrkimyksenä on saada aikaan muutos, joka edellyttää muutettavan asian tuntemista ja siihen vaikuttavien tekijöiden selvittämistä. (Kananen 2009, 10.)

Opinnäytetyön aloitusta on edeltänyt teknisen johtajan ja siivous- ja ruokapalvelupäällikön tapaaminen sekä työntekijöiden työnkuvauksiin tutustuminen. Työn

edetessä keskusteltiin työntekijöiden ja toimeksiantajan kanssa. Opinnäytetyön tulokset esitellään sekä opinnäytetyössä että käsikirjassa.

5.2 Laatuksikirjan laatiminen

Laatukäsikirjaa lähdettiin työstämään ensin keskustelemalla teknisenjohtajan kanssa laatukäsikirjan sisällöstä ja sen rajauksesta. Rajaus tehtiin ruokapalveluiden sisällä tapahtuviin toimintoihin. Laatukäsikirjaan valittiin tärkeäksi koetut asiat ruokapalveluille. Ruokapalveluhenkilöstö oli myös tukena tässä työssä. Siinä auttoi kirjallisuus ja tehdyt opinnäytetyöt ruokapalveluiden laadusta. Myös Tohmajärven kunnan henkilöstöraportti 2016 ja henkilöstö- ja koulutussuunnitelma 2017 asiakirjat olivat apuna. Laatukäsikirjaan tulivat asiat, jotka ohjaavat laatutyötä ruokapalveluissa.

Kysely laadittiin ruokapalveluhenkilöstölle, jotta saadaan selville työntekijöiden osaamistaso laitteiden ja ohjelmien käytössä sekä siinä arvioitiin työtyytyväisyyttä ja tehdään kehittämissuhteita. Työntekijöiden osaamis- ja työhyvinvointikyselyn avulla kartoitettiin koulutuksen ja perehdytyksen tarvetta sekä hyödynnettiin laatukäsikirjan pohjana.

Työntekijöiden työnkuvausten pohjalta tehtiin prosessikaaviot, missä näkyy lounaan, salaatin, jälkiruoan ja päivällisen prosessikuvaukset, lisäksi tehtiin viikonlopun kylmienruokien valmistuskaavio.

5.3 Kyselyn toteuttaminen

Kanasen (2009 77.) mukaan toimintatutkimuksessa voidaan käyttää kvantitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmistä kyselyä, joka voidaan toteuttaa haastatteluna, postitse, puhelimitse tai internetin välityksellä. Kyselyt voidaan toteuttaa tutkimuksen aikana, mutta ne soveltuvat paremmin alkukartoitukseen. (Kananen 2009, 77–78.)

Organisaatioissa ja yrityksissä kartoitetaan nykyhetken ja tulevaisuuden osaamista tarvittaessa. Kullekin osaamisalueelle määritellään osaamistasot asteikolla 1–3, jossa, 1 = perustaidot, 2 = hyvät taidot, 3 = erinomaiset taidot. Osaamisprofiilien ja -tasojen ollessa käytössä saadaan henkilöstön osaamisen lähtötilanne kartoitettua. Ammattipätevyyden lisäämisen tähtäävän koulutuksen ohella on suositeltavaa tukea henkilöstöä itsensä kehittämisessä ja opiskelussa. Opiskelu antaa valmiuksia uusien tehtävien hallintaan ja tavoiteltuun monitaitoisuuteen. (Lecklin 2006, 223–225.)

Henkilöstön työtyytyväisyys on osa hyvää laatua. Työtyytyväisyyttä mitataan 5-portaisella asteikolla erittäin tyytyväinen– erittäin tyytymätön. Kysymysten lukumääräksi suositellaan 20–50 kysymystä. Lisäksi voidaan kysyä henkilöstön mielipiteitä. (Lecklin 2006, 230.)

Tohmajärven kunnan ruokapalveluhenkilöstölle tehtiin Google Forms -kyselynluontipalvelua käyttäen ammattikeittölaitteiden ja ohjelmien osaamisen sekä työhyvinvoinninkysely, joka toteutettiin sähköisenä (liite 1). Kyselyssä oli monta eri osiota, muun muassa ohjelmat ja laitteet, ruoanvalmistus, johtaminen ja esimiestyö sekä työtyytyväisyys. Kysely testattiin kolmella henkilöllä ennen sen toteuttamista. Saatetekstiä (liite 2) käyttäen lähetettiin linkki sähköpostin kautta viikolla 40. Vastausaikaa annettiin 1,5 viikkoa. Kysely lähetettiin 13:lle ruokapalvelujen työntekijälle ja siihen vastasi 12 työntekijää.

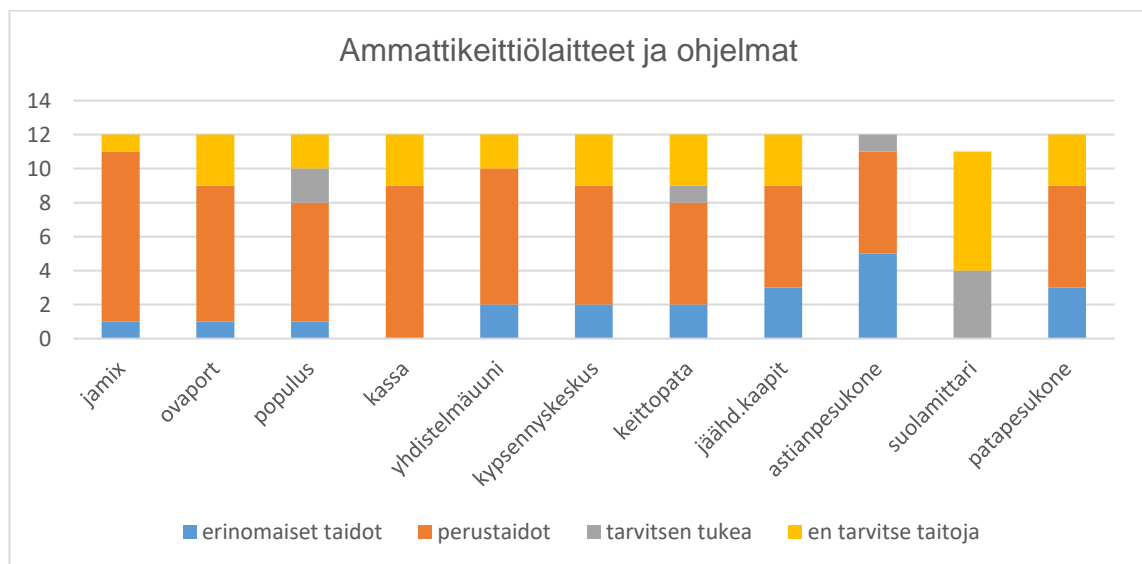
Google Forms -ohjelman avulla kerätyn aineiston tutkimustuloksien analysointi tapahtui helposti. Kun kysely oli päättynyt, jokaisen kysely osion tulokset tulivat näkyviin pivot- taulukkoina.

Tutkimustulosten analysointi ja esittely on hyvä tapahtua mahdollisimman nopeasti tutkimusten jälkeen. Huomiota kiinnitetään hyviin ja huonoihin tuloksiin, sekä poikkeamiin edellisistä tutkimuksista. Tulosten perusteella valitaan kehittämis-kohteet. Kohteiden valinnan jälkeen, kehittäminen voidaan aloittaa. (Lecklin 2006, 231.)

6 Kyselyn tulokset

6.1 Ruokapalveluhenkilöstön vastaukset

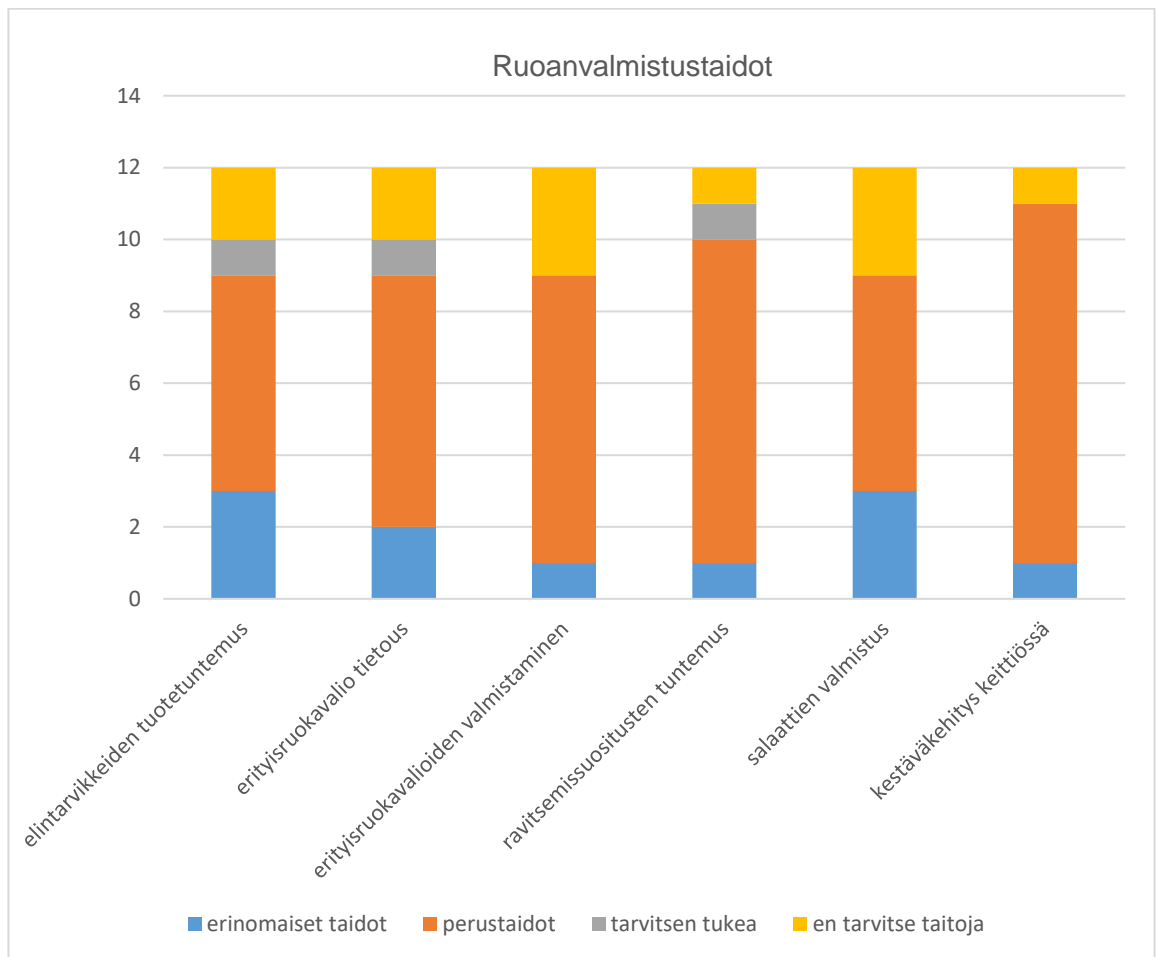
Kyselyyn saatiin 1,5 viikon vastausaikana yhteensä 12 vastausta. Kyselyyn jätti vastaamatta 1 henkilö. Alla olevasta kuvassa 1 selviää vastaajien arviot omasta osaamisesta ammattikeittiölaitteiden ja ohjelmien osalta.



Kuva 1. Ammattikeittiö laitteiden ja ohjelmien käytön osaaminen (n= 12).

Vastauksista päätellen suurimmalla osalla vastaajista oli perustaidot laitteiden ja ohjelmien käyttöön. Osalla vastaajista oli erinomaiset taidot laitteisiin ja ohjelmiin. Laitteista keittopataan, astianpesukoneeseen ja suolamittariin sekä ohjelmista populuksen käyttöön tarvittiin tukea. ”En tarvitse taitoja” arviointi selittyi jakelu-keittiössä työskentelevillä ja esimiesasemissa olevilla työntekijöillä jotka eivät käytä kyseisiä ohjelmia tai laitteita työssään. Suolamittarin osalta laite ei ollut päivittäisessä käytössä eikä siihen oltu perehdytty.

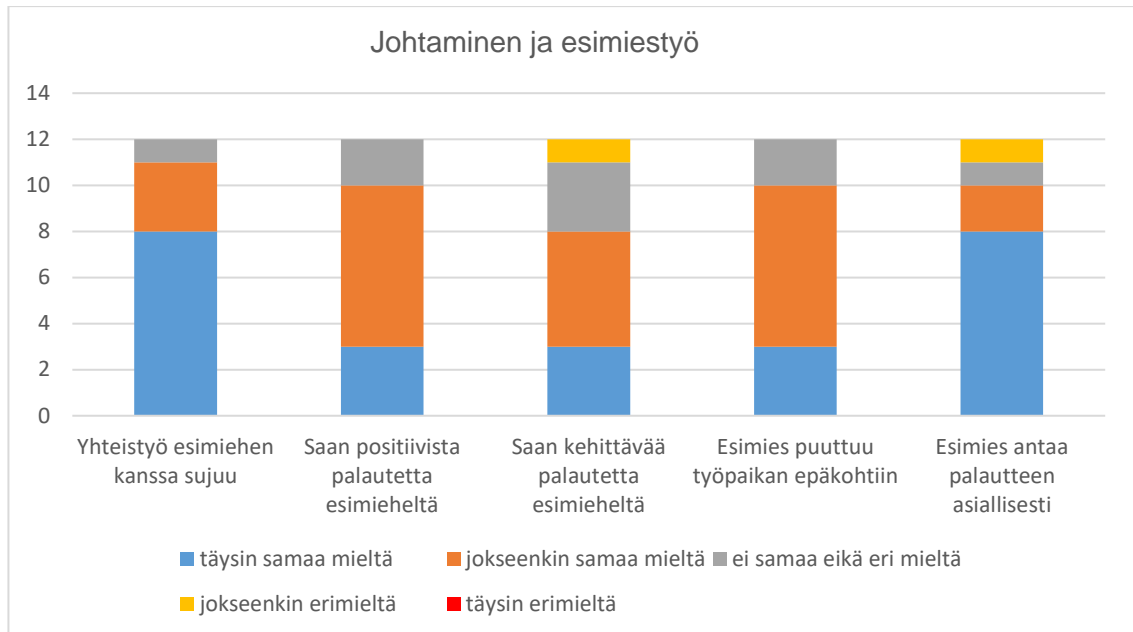
Alla olevassa kuvassa 2 vastaajat arvioivat ruoanvalmistustaitojaan elintarvikkeiden tuotetuntemuksessa, erityisruokavalio tietoudessa ja valmistamisessa, ravitsemissuosituksen tuntemuksessa, salaattien valmistuksessa ja kestävässä kehityksessä keittiössä.



Kuva 2. Ruoanvalmistustaidot (= 12).

Vastauksista päätellen suurimmalla osalla vastaajista oli perustaidot ruoanvalmistustaitoihin ja osalla vastaajista oli erinomaiset taidot”. En tarvitse taitoja” vastauksista elintarvikkeiden tuotetuntemuksessa, erityisruokavaliotietoudessa, ravitsemussuositusten tuntemuksessa ja kestävässä kehityksessä ei saisi olla ruokapalveluissa lainkaan, olipa sitten kyse keskuskeittiöstä tai jakelukeittiöstä. Tukea tarvittiin elintarvikkeiden tuotetuntemuksessa, erityisruokavaliotietoudessa ja ravitsemussuositusten tuntemisessä.

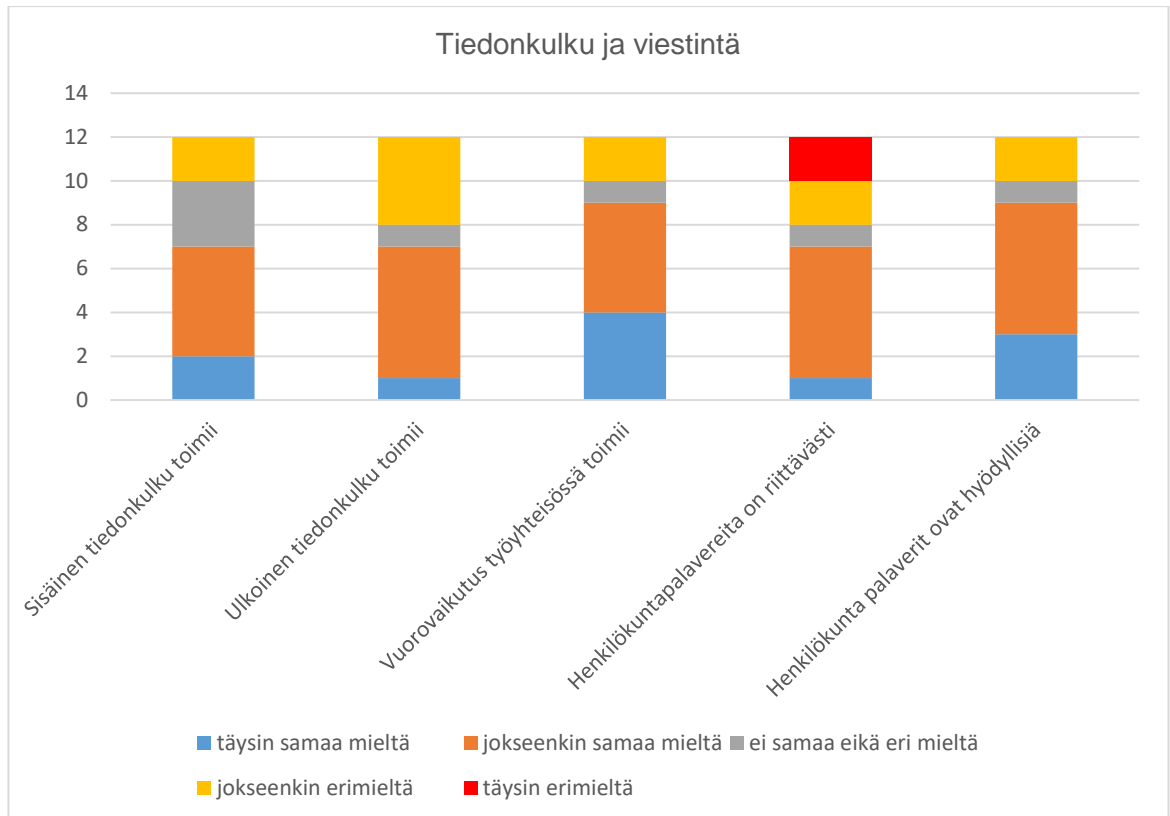
Alla olevassa kuvassa 3 esitellään johtamisen ja esimiestyöhön liittyviä asioita. Kyselyssä kysyttiin yhteistyötä, positiivisen, kehittävän ja asiallisen palautteen saantia työntekijöille sekä puuttuuko esimies työpaikan epäkohtiin.



Kuva 3. Johtaminen ja esimiestyö (= 12).

Johtamisen ja esimiestyön väittämässä suurin osa vastaajista oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä kaikissa väittämässä: yhteistyö esimiehen kanssa sujuu, saan positiivista ja kehittävää palautetta esimieheltä, esimies antaa palautteen asiallisesti ja puuttuu työpaikan epäkohtiin.

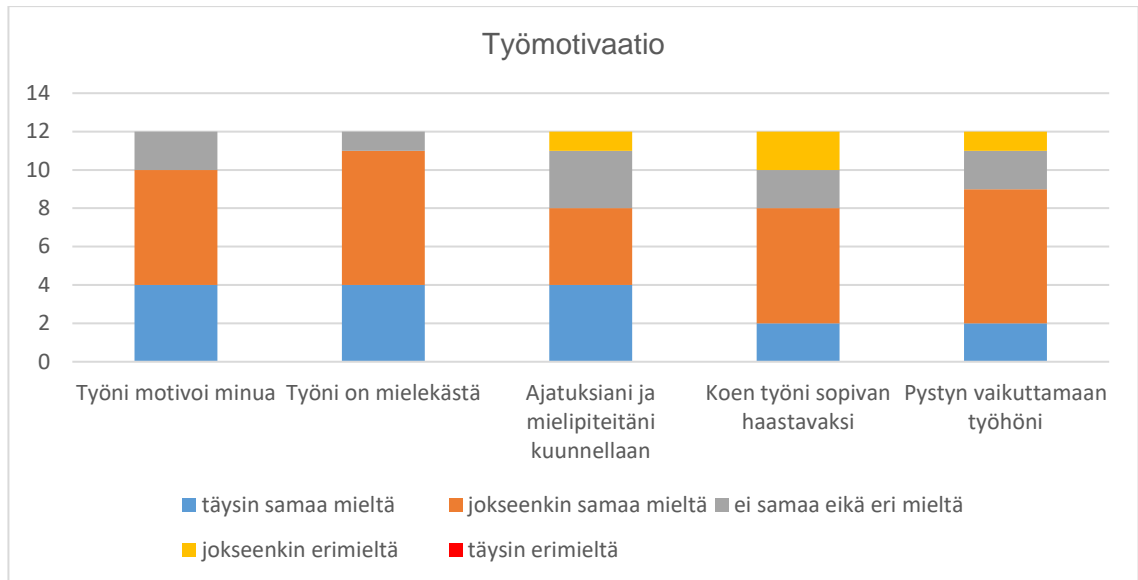
Alla olevassa kuvassa 4 vastattiin tiedonkulkuun ja viestintään liittyviin asioihin. Kyselyssä kysyttiin sisäisestä ja ulkoisesta tiedonkulusta, vuorovaikutuksesta työyhteisössä sekä henkilökunnan palavereiden hyödyllisyydestä ja riittävydestä.



Kuva 4. Tiedonkulku ja viestintä (= 12).

Sisäisestä tiedonkulusta seitsemän vastaajaa 12:sta oli vähintäänkin jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa, että tiedonkulku toimii. Kolme vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä, ja kaksi vastaajaa oli erimieltä. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että ulkoinen tiedonkulku toimii, mutta neljä vastaajaa oli vähintäänkin eri mieltä. Työyhteisön vuorovaikutuksen ja henkilökunnan palavereihin oltiin tässä osiossa tyytyväisiä. Kaksi vastaajaa oli täysin eri mieltä henkilökuntapalavereiden määrään.

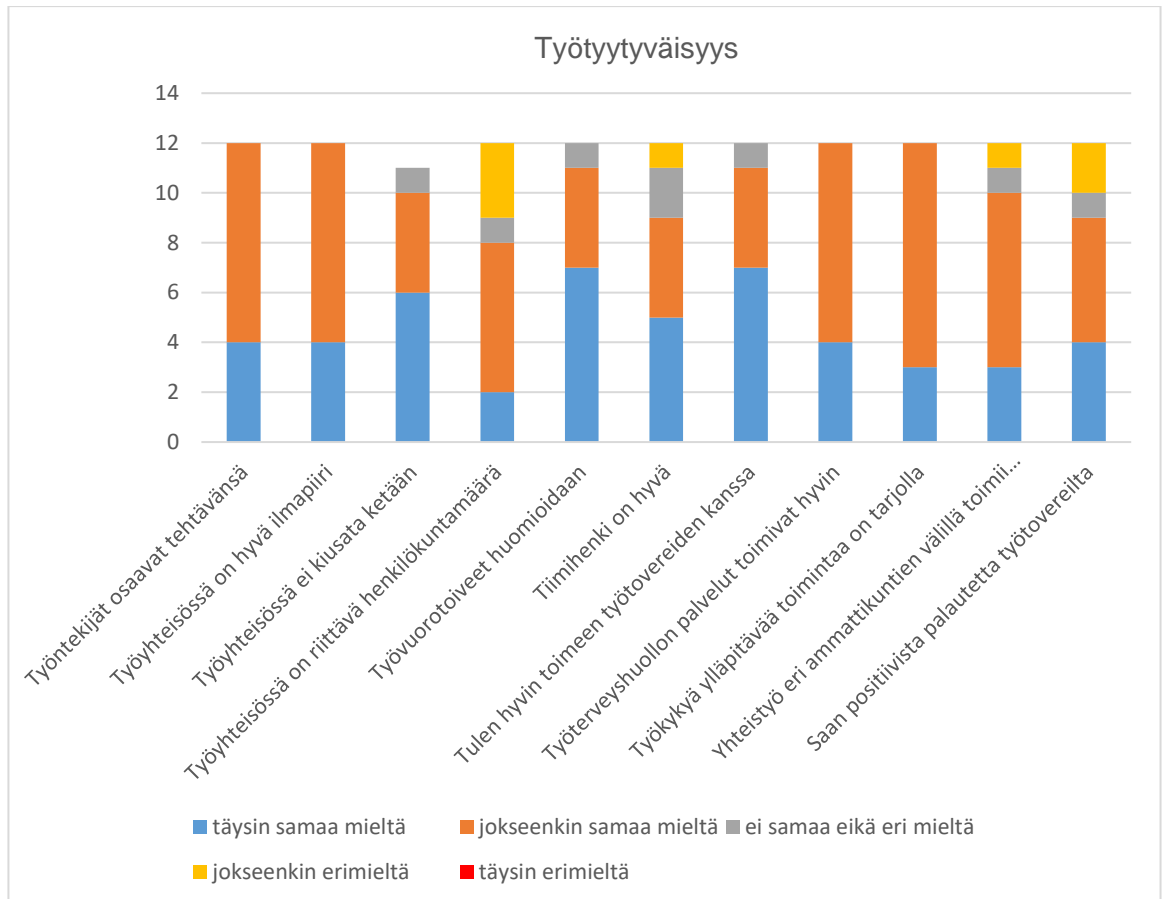
Osiossa viisi kysyttiin työmotivaatioon liittyviä asioita (kuva 5). Kysymykset käsitelivät työn mielekkyyttä, motivaatiota, työn haastavuutta, työntekijöiden mielipiteiden ja ajatusten kuuntelemista sekä sitä, voiko työntekijä vaikuttaa omaan työhönsä



Kuva 5. Työmotivaatio (= 12)

Työmotivaation väittämässä suurin osa oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä työn mielekkyydestä, haastavuudesta, motivaatiosta, ajatuksiani ja mielipiteitä kuunnellaan sekä pystyn vaikuttamaan työhön. Pieni osa vastaajista vastasi ei samaa eikä eri mieltä. Neljä vastaajaa oli jokseenkin erimieltä työn haastavuuden, vaikuttamisen sekä ajatusten ja mielipiteiden osalta.

Kuvassa kuusi esitellään työtyytyväisyyttä koskevan kysymyksen vastauksia. Kysymyksissä kysyttiin työyhteisössä olevia asioita, työterveyshuollon palveluista ja yhteistyöstä eri ammattikuntien välillä.



Kuva 6. Työtyytyväisyys (= 12).

Väittämässä vastaajat olivat täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä kaikissa kysymyksissä. Ei samaa eikä eri mieltä oli osa vastaajista kohdissa työyhteisössä ei kiusata ketään, henkilökuntaa on riittävästi, työvuorotoiveet huomioidaan, tiimihenki on hyvä, tulen hyvin toimeen työtovereiden kanssa, yhteistyö eri ammattikuntien välillä toimii ja saan positiivista palautetta työtovereilta. Neljä vastaajaa oli jokseenkin erimieltä riittävästä henkilökuntamäärästä. Yksi vastaaja oli jokseenkin erimieltä hyvästä tiimihengestä. Yksi vastaaja oli jokseenkin eri mieltä yhteistyöstä eri ammattikuntien välillä ja kaksi vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä positiivisen palautteen saannista työtovereilta.

6.2 Avoimet kysymykset

Kysely sisälsi myös avoimia kysymyksiä, joihin vastaajat saivat kirjoittaa vapaasti annettuun tilaan. Jokaisessa aihealueessa oli yksi kysymys: ”Haluaisitko koulutusta kyseisiin laitteisiin, ohjelmiin ja ruoanvalmistustaitoihin?” ”Mihin?” sekä ”Haluatko antaa palautetta tiedonkulusta ja viestinnästä, johtamisesta ja esimiestyöstä, työmotivaatiosta sekä työtyytyväisyydestä?”.

Ammattikeittöilaitteiden ja ohjelmien kohdalla kävi ilmi, että työntekijät haluavat opetella uusien ohjelmien tallennusta kypsennyskeskus Varioon ja yhdistelmäuuniin. Lisäkoulutusta haluttiin myös variolla tapahtuvaan ruoanvalmistukseen. Astianpesukoneen ja rullamaton kohdalla haluttiin perehtyä paremmin koneen peruspuhdistukseen, koska työvaihe koettiin tällä hetkellä paljon aikaa vieväksi.

Erityisruokavalioiden valmistamista haluttiin kerrata ja opetella uusia taitoja. Keittiön sisällä tiedonkulkua haluttiin tehostettavan kalentereiden ja ilmoitustaulun käytöllä. Myös keittiötyöskentelyn hetkelliseen kiireeseen haluttiin apua työtoverilta.

7 Laatu työn käsikirjan sisällön esittely

Laatu työn käsikirjassa (Liite 3) on ruokapalveluiden toimintaan vaikuttavia merkityksellisiä asioita. Käsikirja alussa on kuvattu Tohmajärven kunnan Ruoka- ja siivouspalvelujen organisaatorakenne, asiakkaat, ruoanvalmistusmenetelmät sekä käsikirjassa käytetyt käsitteet. Ennen kaikkea mitkä tekijät vaikuttavat ruoan- ja palvelunlaatuun. Sisäisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat ruoanlaatuun ovat ruokalista-suunnittelu, ruoanvalmistusprosessit, henkilöstö, johtajuus, viestintä ja asiakas-kontaktit. Ulkoisia tekijöitä ovat ruokapalvelutoimintaa ohjaava lainsäädäntö ja viranomaisyhteydet sekä ravitsemussuositukset. Näihin tärkeisiin asioihin päädyttiin, koska nämä vaikuttavat ruoanlaatuun ja ovat tukena ruokapalvelutoiminnassa. Laatu työn käsikirjasta jäivät puuttumaan asiakkaiden antama palaute ja asiakastytyytyväisyystutkimus, joka tehdään asiakastytyytyväisyyskyselyllä vuonna 2018.

Prosessien kuvaukset tehdään oman organisaation toiminnoista, työt joilla ne saadaan tehtyä ja tavoitteet saavutetuksi. Pääsääntöisesti organisaatio vastaa asiakkaiden tarpeisiin. (Sivonen & Työppönen 2006, 14.) Prosessikaavio kuvaa prosessin eri vaiheet ja siihen osallistuvat henkilöt ja funktiot piirroksena, sen tarkoituksena on havainnollistaa prosessin sisältö. Prosessin vaiheet kirjataan järjestyksessä. (Lecklin 2006. 140.)

Laatutyön käsikirjassa prosessikaaviot ovat tehty päivittäisen työn eri ruoanvalmistusvaiheista ja työtehtävistä. Ravitsemissuosituksot, säädökset ja lait näkyvät linkkinä, koska ne muuttuvat ajoittain ja ovat ajan tasalla aina. Ruokapalveluhenkilöstön kyselyn tutkimustulokset ovat nähtävillä laatukäsikirjassa, koska niitä voidaan verrata seuraaviin samantyyppisiin tutkimustuloksiin.

Laatutyön käsikirjaan kirjattiin myös asioita, jotka on koko kunnan toimintojen osalta kirjattu Tohmajärven kunnan Henkilöstöraporttiin (2016) sekä henkilöstö- ja koulutus-suunnitelmaan (2017). Näitä ovat muun muassa palkkaukseen, työhyvinvointiin, työterveyshuoltoon, perehdyttämiseen, kehityskeskusteluihin ja osaamisen kehittämiseen liittyvät asiat. Osa näistä on jo nyt käytössä ruokapalveluissa, mutta niiden asioiden osalta, jotka eivät vielä ole käytössä tulee jatkossa miettiä toimintatavat ja käyttöönoton aikataulu. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi kehityskeskustelut. Käsikirjaan on lisätty myös toimintoja ohjaava vuosikello, joka mukailee Tohmajärven kunnassa yleisesti käytössä olevaa vuosikellomallia.

Käsikirjaan on kirjattu myös asioita, jotka osaltaan parantavat palvelun laatua, kuten lähi- ja luomuruoka, kestävä kehitys, laatumittarien käyttö ja tiedottaminen. Nämä asiat on kuvattu käsikirjassa vielä tässä vaiheessa melko lyhyesti ja jatkossa tulee miettiä, miten ja millä aikataululla niitä mahdollisesti lähdetään kehittämään eteenpäin. Lisäksi käsikirjaan on kirjattu ammattikeittolaitteiden ja -ohjelmien osaamisen sekä työhyvinvointikyselyn pohjalta kehittämisehdotuksia toiminnan ja laadun kehittämiseksi.

8 Opinnäytetyön tulosten tarkastelu ja toimenpiteet

Tutkimustulosten hyödynnettävyys työelämässä johtaisi siihen, että selvitetään tekijöitä, joista esimerkiksi työtyytyväisyys riippuu, tulokset ovat arvokkaita tiedon kannalta. Tulokset pitäisi saada toiminnaksi, joka johtaisi parempaan työtyytyväisyyteen työpaikoilla eli ”miten minun pitäisi toimia, jotta työntekijät olisivat tyytyväisiä työhönsä. (Kananen 2009, 25– 26.)

Kyselyn avulla saatiin tietoa ruokapalveluhenkilöstön ammattitaidosta laitteissa, ohjelmissa ja ruoanvalmistuksessa sekä työtyytyväisyydestä. Kyselyn tulokset ja kehittämissuositukset esiteltiin ruokapalveluhenkilökunnan palaverissa. Palaverissa nousi esille ruoanlaatuun vaikuttavat tekijät, keskeisinä asioina pidettiin elintarvikkeiden turvallisuutta, elintarvikkeiden säilytettävyyttä ja omavalvontamittauksia. Koulutuksia toivottiin erityisruokavalioiden osalta, myös ravitsemuspassia ja ympäristöpassia haluttiin suorittavan. Perehdytyksiä tapahtuu eri laitteiden osalta. Kuukausipalavereita pidetään kerran kuukaudessa.

Työntekijöiden osaamisen kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi on hyvä pitää mahdollisuuksien mukaan erilaisia koulutuksia. Työntekijöiltä kysytään millaista koulutusta ja mistä aiheesta he toivoisivat työpaikalla koulutuksia järjestettävän. Tiedonkulkuun ja viestintään toivottiin käytettävän kalentereita, sähköpostia sekä ilmoitustaulua. Henkilökuntapalaverit ovat myös hyvä viestintämenetelmä, niitä pitäisi pitää vähintään kerran kuukaudessa, jossa esimies antaa yhteisesti kehitettävää ja asiallista palautetta. Palautetta tulisi antaa myös heti, kun sille on tarvetta. Positiivista palautetta annetaan pienistäkin onnistumisista ja saavutuksista. Negatiivista palautetta annettaessa kuunnellaan työntekijöiden näkökulmia ja käydään rakentavaa keskustelua aiheesta.

Henkilökuntapalaverissa 16.11 ehdotettiin suorittavan ravitsemus- ja ympäristöpassi koulutusta verkossa, joka vastaisi ravitsemuksenlaatuun ja kestäväan kehitykseen ruokapalveluissa sekä yhtenä osatekijänä laadunhallintaan otettiin suolamittari käyttöön, jolla mitataan ja seurataan kerran kuukaudessa suolapitoisuuden määrää ruoassa, joka merkitään lomakkeeseen. Ammattikeittolaitteiden lisäkoulutusta tulee antamaan kyseisen laitevalmistajan edustaja sekä perehdytystä annetaan keittiön sisällä.

9 Pohdinta

Tämä laatutyönkäsikirja on sähköinen, joka on tarkoitettu ruokapalveluhenkilöstön käyttöön työvälineenä ja sitä käytetään perehdytyksessä, sekä se selkeyttää työn sujuvuutta ja tehokkuutta keittiötyöskentelyssä.

Laatutyönkäsikirjan tekeminen auttoi hahmottamaan ruokapalvelujen toimintaa kokonaisuudessaan positiivisella tavalla. Julkisille ruokapalveluille ei oltu tehty paljoakaan käsikirjoja tai ne olivat salaisia. Kirjallisuutta oli paljon tarjolla, kun osasi etsiä oikeista lähteistä. Myös internetiä hyödynsin. Käsikirjan tekemisen aloittamisessa koin haasteita, koska tärkeitä asioita oli paljon, mitkä pitäisi saada näkyville työpaikalle. Toimeksiantajalla oli yksi selkeä suunnitelma laatukäsikirjasta, joka rajattiin keittiön sisällä tapahtuviin toimintoihin. Mielestäni tällä hetkellä tehdään ruokapalveluissa laatutyötä, jota ohjaavat selkeät prosessit, ammattitaitoinen henkilökunta, sekä elintarvikkeiden turvallisuuteen vaikuttavat erilaiset säädökset ja viranomaisyhteydet.

Tohmajärven kunnan ruokapalvelut tuottavat aterioita eri ikäryhmille erilaisiin yksiköihin. Keskuskeittiö on saneerattu vuonna 2015. Tulevaisuudessa ruokapalveluihin tulee varmasti muutoksia koulujen lakkautusten myötä ja uuden yhteinäiskoulun valmistuessa. Ruokailijoiden määrissä ei tapahdu isoja muutoksia, mutta yksiköt vähenevät, jolloin yhteen isoon yksikköön toimitettu ruokamäärä kasvaa.

Tulevaisuuden haasteena voi pitää työntekijöiden saatavuutta, koska työntekijät alkavat ikääntyä ja heidän tilalle ei olla otettu uusia työntekijöitä. Uuden koulukeskuksen myötä haasteeksi tulevat ruokailijamäärät. Kylän keskustaan valmistuu uusi koulukeskus ja sen läheisyydessä ovat vähittäiskaupat, jonka seurauksena kouluruokailu voi vähentyä. Ruokapalveluiden pitää vastata haasteeseen ottamalla käyttöön koulupäivän aikana aamupalan, kahvin, teen ja välipalan myynti, jossa tarjotaan terveellisiä ateriakokonaisuuksia. Myös vierailia tulisi olla mahdollisuus käyttää kahvilapalveluja. Laatukäsikirjaa voidaan täydentää erilaisilla tutkimuksilla ruokapalveluissa. Seuraava tutkimus olisi hyvä tehdä asiakas-tyytyväisyydestä.

Lähdeaineisto on merkitty asiaan kuuluvain tavoin työhön. Opinnäytetyön tulokset ovat esitetty ruokapalveluhenkilöstön palaverissa ja kehittämistoimenpiteisiin on tartuttu. Internet - kyselyn etuna oli sen helppous, kustannukset ja laaja aineisto. Kyselyn tekninen osio oli luotettava, eikä siinä esiintynyt ongelmia kyselyn ja analysoinnin aikana. Työn luotettavuutta on saattanut heikontaa vastaajien huono keskittyminen kysymyksiin, ymmärsikö vastaaja oikein kysymyksen ja oliko vastaaja perillä asioista, joita kysyttiin? Vastaajien sähköpostiosoitteita ei ole yhdistetty kyselyn vastauksiin. Laatutyönkäsikirja on salainen, sitä ei julkaista Theseuksessa.

Tämän työn tekeminen auttoi hahmottamaan kokonaisuudessa ruokapalvelutoimintaa. Koin onnistumisia ja mahdollisuuksia kehittämällä ruokapalveluiden toimintaa. Kiitokseni välitän ruokapalveluhenkilöstölle, toimeksiantajalle sekä opinnäytetyönohjaajalle ja tarkastajille.

Lähteet

- Ammattikeittiöosaajat 2017. Ruokapalvelu ei ole tukipalvelu. <http://www.amko.fi/ruokapalvelu-ei-ole-tukipalvelu-vaan-tarkea-osakuntien-hyvinvointiosaamista/>. 17.11.2017.
- Ekocentria 2017. http://ekocentria.fi/resources/public/Aineistot/Opetusmateriaali/Kestavan_kehityksen_tyokirja.pdf. 4.12.2017.
- Elintarvikehankinta 2017. <http://www.ekocentria.fi/fi/page/91>. 24.10.2017.
- Elintarvikelaki 23/2006. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060023>. 21.8.2017.
- Elintarviketurvallisuusvirasto 2017. <https://www.evira.fi/yhteiset/omavalvonta/elintarvikkeet/>. 3.12.2017.
- Hallila, M. 2017. Ruokapalvelujen laatutyö. Tähtäimenä laatukäsikirja. Opinnäytetyö. https://www.theseus.fi/handle/10024/129651/Hallila_Marja.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 26.9.2017.
- Hankintalaki 1397/2016. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397>. 21.8.2017.
- Hokkanen, S. & Strömberg, O. 2006. Laatuun johtaminen. Jyväskylä: Sho Business Development Oy.
- Julkisten ruokapalvelujen laatukriteerit. 2010. file:///C:/Users/Käyttäjä/Downloads/oppaat_julkisten_ruokapalvelujen_laatukriteerit_2010.pdf. 24.10.2017.
- Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kankaanpää, S. 2015. Opinnäytetyö. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/96141/Sinikka_Kankaanpää%20Opinnaytetyo.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 27.11.2017.
- Kehittyvä elintarvike. Elintarvikealan tiede ja ammattilehti. 24 Ruuan ravitsemuksellisen laadun kriteerit suurkeittiöille. 2/2006 <http://kehittyvaelintarvike.fi/teemajutut/24-ruuan-ravitsemuksellisen-laadun-kriteerit-suurkeittiöille>. 21.8.2017.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.
- Lumijärvi, I. & Jylhäsaari, J. 1999. Laatujohtaminen ja julkinen sektori. Helsinki: Oy Yliopistokustannus University Press Finland Ltd.
- Maa- ja metsätalousministeri 2016. Tiedote. http://mmm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/periaatepaatos-julkisten-elintarvike-ja-ruokapalveluhankintojen-vastuullisuudesta-hyvakysyttiin. 24.10.2017.
- Pohjois-Karjalan Hankintatoimi 2017. http://www.esitteemme.fi/pohjois-karjalan_hankintatoimi/WebView/. 22.8.2017
- Risku- Norja, H., Kurppa, S., Silvennoinen, K., Nuoranne, A. & Skinnari, J. 2010. Julkiset ruokapalvelut ja ruokakasvatus: arjen käytäntöjen kautta kestävään ruokahuoltoon. MTT, 31600 Jokioinen.
- Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli 2004. http://www.laatu-ketju.fi/laatuketju/www/fi/liitetiedostot/ruokapalvelut/kansallisen_laatu-tyon_toimintamalli.pdf. 30.10.2017.
- Silén, T. 2001. Laatu, brändi ja kilpailukyky. Porvoo: WSOY.
- Sivonen, S. & Työppönen, K. 2006. Ruokapalvelujen toimintajärjestelmä. Helsinki: Efeko Oy.
- Suomen Standardisoimisliitto SFS RY. <https://www.sfs.fi/aihealueet/palvelut>. 21.10.2017.
- Tartuntatautilaki 1227/2016

Terveydensuojelulaki 763/1994

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://www.thl.fi/fi/web/elintavat-ja-ravitse-mus/ravitse-mus/ruokapalvelut>. 3.12.2017.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Ympäristöministeriö 2014. Uutinen. [http://www.ym.fi/fi-FI/Ajankohtaista/Julkiset_ammattikeittiot_haastettiin_ks\(28703\)](http://www.ym.fi/fi-FI/Ajankohtaista/Julkiset_ammattikeittiot_haastettiin_ks(28703)). 20.11.2017.

Henkilöstön osaamis- ja työtyytyväisyyskysely Tohmajärven kunnan ruokapalveluiden henkilöstölle

Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa osaaminen ammattikeittiölaitteissa ja arvioida työtyytyväisyyttä. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

1. Ammattikeittiölaitteet ja ohjelmat

Arvioi osaamistasi ammattikeittiölaitteiden ja ohjelmien-
käytössä. Valitse vaihtoehdoista osaamistasi parhaiten kuvaava
vaihtoehto:

| | erinomaiset taidot | perustaidot | tarvitsen tukea | en tarvitse taitoja nykyisessä työssä |
|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| Jamix-tuotannosohjausjärjestelmä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ovaport- omavalvonta mittaukset | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Populus- ohjelma | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kassatoiminnot | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Metos yhdistelmäuuni | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vario kypsennyskeskus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Metos keittopata | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jäähdytyskaapit | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Astianpesukone | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Patapesukone | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Suolamittari | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Haluaisitko lisäkoulutusta kyseisiin ohjelmiin tai laitteisiin?
Mihin?

Kuva 7. Ammattikeittiölaitteita ja ohjelmia koskevat kysymykset.

2. Ruoanvalmistus

Arvioi ruoanvalmistustaitosi. Valitse vaihtoehdoista osaamistasi parhaiten kuvaava vaihtoehto:

| | erinomaiset taidot | perustaidot | tarvitsen tukea | en tarvitse taitoja nykyisessä työssä |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| Elintarvikkeiden tuotetuntemus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Erytisruokavalio tietous | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Erytisruokavalioiden valmistaminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ravitsemussuositusten tuntemus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Salaattien valmistus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kestäväkehitys keittiössä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Haluaisitko lisäkoulutusta kyseisiin ruoanvalmistus taitoihin?
Mihin?

Kuva 8. Ruoanvalmistusta koskevat kysymykset.

3. Johtaminen ja esimiestyö

Arvioi johtamisen ja esimiestyöhön liittyviä asioita:

| | täysin samaa mieltä | jokseenkin samaa mieltä | ei samaa eikä eri mieltä | jokseenkin eri mieltä | täysin erimieltä |
|---|-----------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Yhteistyö esimiehen kanssa sujuu. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Saan positiivista palautetta esimieheltä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Saan kehittävää palautetta esimieheltä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Esimies puuttuu työpaikan epäkohtiin. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Esimies antaa palautteen asiallisesti. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Jos vastasit yhteen tai useampaan kohtaan, jokseenkin erimieltä tai täysin erimieltä miten toivoisit esimiestyötä kehitettävän?

Kuva 9. Johtamista ja esimiestyötä koskevat kysymykset.

4. Tiedonkulku ja viestintä

Arvioi tiedonkulkuun ja viestintään liittyviä asioita:

| | täysin samaa mieltä | jokseenkin samaa mieltä | ei samaa eikä eri mieltä | jokseenkin eri mieltä | täysin eri mieltä |
|---|-----------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Sisäinen tiedonkulku toimii. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ulkoinen tiedonkulku toimii. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vuorovaikutus työyhteisössä toimii. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Henkilökuntapalavereita on riittävästi. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Henkilökuntapalaverit ovat hyödyllisiä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Jos vastasit yhteen tai useampaan kohtaan, jokseenkin erimieltä tai täysin erimieltä miten toivoisit tiedonkulkua ja viestintää kehitettävän?

Kuva 10. Tiedonkulkua ja viestintää koskevat kysymykset.

5. Työmotivaatio

Arvioi työmotivaatioon kuuluvia asioita:

| | täysin samaa mieltä | jokseenkin samaa mieltä | ei samaa eikä eri mieltä | jokseenkin erimieltä | täysin erimieltä |
|--|-----------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Työni motivoi minua. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työni on mielekästä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ajatuksiani ja mielipiteitäni kuunnellaan. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Koen työni sopivan haastavaksi. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pystyn vaikuttamaan työhöni. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Jos vastasit yhteen tai useampaan kohtaan, jokseenkin erimieltä tai täysin erimieltä miten toivoisit työyhteisön tukevan motivaatiota?

Kuva 11. Työmotivaatiota koskevat kysymykset.

6. Työtyytyväisyys

Arvioi työtyytyväisyyteen kuuluvia asioita:

| | täysin samaa mieltä | jokseenkin samaa mieltä | ei samaa eikä eri mieltä | jokseenkin eri mieltä | täysin eri mieltä |
|---|-----------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Työntekijät osaavat tehtävänsä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työyhteisössä on hyvä ilmapiiri. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Saan positiivista palautetta työtovereilta. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työyhteisössä ei kiusata ketään. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työyhteisössä on riittävä henkilökuntamäärä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työvuorojen vaihtaminen onnistuu työntekijöiden kesken. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työvuoro-otoiveet huomioidaan. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tiimihenki on hyvä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tulen hyvin toimeen työtovereiden kanssa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työterveyshuollon palvelut toimivat hyvin. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työkykyä ylläpitävää toimintaa on tarjolla. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Yhteistyö eri ammattikuntien välillä toimii hyvin. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Jos haluat vielä antaa palautetta työtyytyväisyydestä?

Kuva 12. Työtyytyväisyyttä koskevat kysymykset.

Saatekirje

Arvoisa ruokapalveluhenkilöstö,

Olen tekemässä ammattikeittölaitteiden ja ohjelmien osaamis- ja työtyytyväisyyskyselyä Tohmajärven kunnan ruokapalveluiden laatukäsikirjaa varten.

Kysely on osa opinnäytetyötäni. Valmis opinnäytetyö julkaistaan verkkokirjasto Theseuksessa osoitteessa www.theseus.fi.

Ruokapalveluhenkilöstöllä on nyt mahdollisuus olla kehittämässä osaamista ammattikeittölaitteissa ja työtyytyväisyydessä.

Vastaaminen tapahtuu nimettömänä ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Vastaaminen vie aikaa noin 15 minuuttia.

Vastausaika on 10.10.- 25.10.2017 välisenä aikana.

Tästä linkistä pääset vastaamaan:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeDa-vgtrErPHmICRjCS-_28WoqsulwKVs7-vUjvP_1o9c6kQ/viewform?usp=sf_link

Jos on kysyttävää, ota rohkeasti yhteyttä!

Terveisin,

Yhteystiedot:

Opiskelija:

Toimeksiantaja:

Opettaja:

Laatutyön käsikirjan sisällysluettelo

| | | |
|------|---|----|
| 1 | Tohmajärven kunnan ruokapalvelut..... | 3 |
| 2 | Käytetyt käsitteet ja lyhenteet | 4 |
| 3 | Ruokalistasuunnittelu | 6 |
| 3.1 | Toiminnan kehittäminen | 6 |
| 3.2 | Toimenpiteet erityisruoan saamiseksi..... | 7 |
| 4 | Ruokapalvelujen prosessit..... | 7 |
| 4.2 | Lounasruoan valmistaminen..... | 8 |
| 4.3 | Erytisruokavalioiden valmistaminen..... | 8 |
| 4.4 | Henkilökunnan lounasruoan valmistaminen | 9 |
| 4.5 | Salaatin valmistaminen..... | 9 |
| 4.6 | Päivällisen, jälkiruoan ja välipalan valmistaminen | 10 |
| 4.7 | Viikonlopun kylmien ruokien valmistaminen | 10 |
| 5 | Henkilöstö..... | 11 |
| 5.1 | Henkilöstön huomioiminen ja hyvinvointi | 11 |
| 5.2 | Suorituskyvyn mittarit | 12 |
| 5.3 | Osaamisen kehittäminen | 12 |
| 5.4 | Laitteiden -ohjelmien ja työtyytyväisyyskyselyn tulokset..... | 12 |
| 5.6 | Avoimet vastaukset | 14 |
| 6 | Johtaminen..... | 15 |
| 6.1 | Johtaminen ja esimiestyö | 15 |
| 6.2 | Toimintoja ohjaa vuosikello | 16 |
| 6.3 | Kehityskeskustelut..... | 17 |
| 7 | Toimintaa ohjaava lainsäädäntö ja viranomais määräykset..... | 17 |
| 7.1 | Lainsäädäntö | 17 |
| 7.2 | Ravitsemussuositukset..... | 18 |
| 8 | Viestintä..... | 19 |
| 8.1 | Laatutyön viestintä..... | 19 |
| 9 | Asiakaskontaktit..... | 20 |
| 9.1 | Yhteistyökumppanit | 20 |
| 9.2 | Lähi- ja paikallinen ruoka | 21 |
| 9.3 | Kestäväkehitys | 21 |
| 10 | Ruokapalveluiden kehittäminen..... | 22 |
| 10.1 | Kehittämisehdotukset laatutyöhön..... | 22 |
| 10.2 | Laatutyön käsikirja ja laadun seuranta | 23 |
| | Lähteet..... | 25 |