



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

RUOKATUOTANNON KEHITTÄMINEN

Case: Kesäravintola Rauhalampi

TEKIJÄ/T: Suvi Mäki

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Suvi Mäki	
Työn nimi Ruokatuotannon kehittäminen	
Päiväys	29.5.2019
Sivumäärä/Liitteet	64/2
Ohjaaja(t) Anne-Mari Heikkinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Matkailukeskus Rauhalahden	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyö suoritettiin toiminnallisena työnä Matkailukeskus Rauhalahden Kesäravintolaan. Matkailukeskus Rauhalahden sijaitsee n. 6 kilometrin päässä Kuopion keskustasta ja on 5 tähden leirintäalue. Matkailukeskuksen alueella sijaitsevasta Kesäravintola Rauhalahdesta saa niin aamupalaa kuin à la carte -ruokaakin, ja sillä on anniskeluoikeudet.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella Kesäravintola Rauhalahden ruokalistalle uudet ruokatuotteet asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. Työn tavoitteena oli myös parantaa keittiötoimintojen toimivuutta Kesäravintolasta saatujen aiempien työkokemusten perusteella. Sekä ruokatuotantoprosessin että asiakastyytyväisyyden parantamiseksi Kesäravintola Rauhalahden suunniteltiin selkeät ruokaohjeet. Asiakastyytyväisyyttä kartoitettiin kvantitatiivisella tutkimuksella kesän aikana kerätyillä kyselylomakkeilla. Keittiötoimintojen toimivuutta kartoitettiin kvalitatiivisella tutkimuksella käyttäen teemahaastattelua työntekijöille sekä tutkijan omalla havainnoinnilla.</p> <p>Opinnäytetyö aloitettiin suunnittelemalla ruokatuotteet. Niistä tehtiin alustavat reseptiikat Jamix-tuotannonohjausjärjestelmällä, minkä jälkeen ruokatuotteet testattiin Savonia-ammattikorkeakoulun opetuskeittiössä. Testauksen jälkeen reseptiikat muokattiin ja laskettiin katteet erilaisille myyntihinnoille. Tämän jälkeen valittiin lopulliset myyntihinnat ruoka-annoksille.</p> <p>Tutkimukset suoritettiin kesän 2018 aikana. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytettyjä palautelomakkeita täytettiin 190 kpl, joista 152 kpl koski kesäksi 2018 kehitettyjä annoksia ja 38 kpl koski aiemmalta ruokalistalta poimittuja annoksia, joita ei tutkimuksessa käsitelty. Tutkimus osoitti, että yhdessä annoksessa oli selkeästi parannettavaa. Kvalitatiivisen tutkimuksen perusteella keittiötoiminnot oli otettu kesällä 2018 hyvin huomioon, mutta kehitettävää vielä löytyi. Tutkijan suorittaman havainnoinnin perusteella huomattiin puutteita perehdytyksessä ja henkilökunnan määrässä.</p>	
Avainsanat Keittiötoiminnot, ruokalistasuunnittelu, ruokatuotannon kehittäminen, ruokatuotantoprosessit, tuotekehitys	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hospitality Management			
Author(s) Suvi Mäki			
Title of Thesis Development of food production			
Date	29.5.2019	Pages/Appendices	64/2
Supervisor(s) Anne-Mari Heikkinen			
Client Organisation /Partners Rauhalahti Holiday Centre			
<p>Abstract</p> <p>The thesis was done as a functional work in the Summer Restaurant of Rauhalahti Holiday Centre. Rauhalahti Holiday Centre is located about 6 kilometers from the center of Kuopio and it is a 5-star campsite. The Summer Restaurant Rauhalahti offers both breakfast and à la carte food and has also alcohol licensing rights.</p> <p>The aim of the thesis was to develop new food products for the Summer Restaurant's menu in order to improve the customer satisfaction. The aim of the thesis was also to improve the functionality of kitchen functions in the Summer Restaurant on the basis of previous work experience. Clear food instructions were designed to improve both the food production process and customer satisfaction. Customer satisfaction was charted by quantitative research during the summer. The functionality of kitchen operations was charted by qualitative research using the thematic interview for the employees and the researcher's own observation.</p> <p>The thesis was started by designing food products. There were used as preliminary prescriptions for the Jamix production control system. After that, food products were tested in the kitchen at Savonia University of Applied Sciences. After testing recipes were modified and margins for different sales prices were calculated. After that, the final sales prices for food portions were then selected.</p> <p>Studies were conducted during the summer of 2018. Feedback forms used in quantitative research were completed 190 pieces, of which 152 were for the summer 2018 menu and 38 were for the previous menu. The study showed that there was a clear improvement in one meal. Based on qualitative research the kitchen operations worked well in the summer of 2018, but still have some things to develop. The researcher observed and noted some shortcomings in the orientation and amount of staff.</p>			
<p>Keywords Development of food production, food production processes, kitchen functions, menu designing, product development</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
1.1	Matkailukeskus Rauhalhti Oy	6
1.2	Kesäravintola Rauhalhti	7
2	RUOKATUOTANTOPROSESSI	8
2.1	Toiminnan suunnittelu	9
2.1.1	Tuotekehitys	11
2.1.2	Ruokalistasuunnittelu ja reseptiikka	15
2.1.3	Turvallisuus	19
2.2	Ruokatuotannon toteutuksen suunnittelu	21
2.2.1	Raaka-aineiden hankinta ja varastointi	23
2.2.2	Keittiötoimintojen suunnittelu	24
2.3	Ruokatuotannon toteutus ja valmistus	26
2.4	Seuranta	28
3	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	29
3.1	Toiminnallinen tutkimus	29
3.2	Ruokatuotantoprosessin kehittäminen Kesäravintola Rauhalhteen	29
3.3	Valmiit ruokatuotteet	30
4	KVANTITATIIVINEN TUTKIMUSMENETELMÄ	34
4.1	Kvantitatiivinen tutkimus	34
4.2	Asiakaspalautekysely	34
4.2.1	Asiakaspalautekyselyn toteutus	37
4.2.2	Lomake	37
4.2.3	Asiakaspalautekyselyn tulokset	38
5	KVALITATIIVINEN TUTKIMUSMENETELMÄ	51
5.1	Kvalitatiivinen tutkimus	51
5.1.1	Teemahaastattelu	51
5.1.2	Teemahaastattelun toteutus	53
5.1.3	Teemahaastattelun tulokset ja ratkaisut	54
5.1.4	Havainnointi	55
5.1.5	Tulokset havainnoinnista	55
6	KANNATTAVUUS	57

6.1	Kannattavan ruokatuotesuunnittelun avaimet	57
6.2	Kesäravintola rauhalahden tuotteiden kannattavuus ja hinnoittelu	58
7	YHTEENVETO JA POHDINTA	61
7.1	Yhteenveto ja johtopäätökset	61
7.2	Kehitysideat.....	62
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	63
	LIITE 1: KYSELYLOMAKE.....	65
	LIITE 2: HAASTATTELURUNKO	69

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö on suoritettu toiminnallisena Matkailukeskus Rauhalahden Kesäravintolaan. Kesäravintola Rauhalahdessa huomattiin edellisenä kesänä työskenneltäessä kehitettäviä kohteita ja ehdotettiin esimiehelle opinnäytetyön suorittamista ravintolaan. Opinnäytetyö suoritettiin esimiestyöskentelyn ohessa vuonna 2018. Työn tavoitteena oli suunnitella Kesäravintola Rauhalahden uudet ruokatuotteet, jotka saavat hyvää asiakaspalautetta ja niitä voisi myydä myös seuraavina kesinä. Reseptit tulisivat olemaan selkeitä ja jokaisen työntekijän toteutettavissa. Tavoitteena ei niinkään ollut saada korkeaa myyntikatetta, sillä asiakastyytyväisyys koettiin tärkeämmäksi. Myyntikatteen laskettiin kuitenkin kannattavuuden näkökulmasta kohtuulliseksi. Tarkoituksena oli myös parantaa keittiötoimintojen toimivuutta Kesäravintolasta saadun aiemman työkokemuksen perusteella. Opinnäytetyö on toiminnallinen tutkimus, joka pitää sisällään kvantitatiivisen, kvalitatiivisen ja havainnoivan osuuden. Asiakaspalautekysely valittiin tutkimusmenetelmäksi, koska näin saataisiin helposti arviot ruokatuotekehityksen onnistumisesta ja tietoja asiakaskunnasta. Kesän aikana kerättiin asiakaspalautteita kehitetyistä ruokatuotteista kyselylomakkeella. Asiakaspalautteiden tarkoituksena oli saada selville asiakkaiden tyytyväisyyttä kehitettyjä ruokatuotteita kohtaan, sekä kartoittaa toiveita Kesäravintolan tulevien kesien ruokatuotteita koskien. Teemahaastattelulla haluttiin kerätä tietoa esimerkiksi ruokalistasta, ruokatuotteista ja keittiötoiminnoista. Keittiötyöntekijöitä haastateltiin pääasiassa keittiötoimintoihin liittyen teemahaastattelulla. Haastattelun tarkoituksena oli saada selville kehitettäviä kohteita keittiötoiminnoissa ja tiedustella työntekijöiden suhtautumista kehitelyihin ruokatuotteisiin. Osallistuvalla havainnoinnilla saadut tiedot tukisivat muilla tutkimusmenetelmillä hankittuja tuloksia. Näin saataisiin kokonaisvaltainen kuva ruokatuotekehityksen ja keittiötoimintojen onnistumisesta.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään ruokatuotantoprosessia, johon sisältyy useita pää- sekä osaprosesseja. Ruokatuotantoprosessiosuudessa käydään läpi toiminnan suunnittelua, johon sisältyy tuotekehitystä, ruokalistasuunnittelua ja reseptiikkaa sekä turvallisuutta. Ruokatuotantoprosessiin kuuluu myös ruokatuotannon toteutuksen suunnittelu, joka sisältää raaka-aineiden hankinnan ja varastoinnin, keittiötoimintojen suunnittelun sekä ruokatuotannon toteutuksen ja valmistuksen. Myös seuranta on osa ruokatuotantoprosessia. Teoriaosuudessa käsitellään myös erilaisia tutkimusmenetelmiä, joita opinnäytetyössäkin on käytetty, sekä kannattavuuden suunnittelua ja toteutusta.

1.1 Matkailukeskus Rauhalampi Oy

Opinnäytetyön tilaaja on Suomi Camping Oy:öön kuuluva Matkailukeskus Rauhalampi. Se sijaitsee noin 6 kilometrin etäisyydellä Kuopion keskustasta. Tällä viiden tähden leirintäalueella on useita lomahuililoita, loma- ja leirintämökkejä, telтта- ja caravanpaikkoja sekä monipuolisesti erilaisia aktiviteetteja, kuten välinevuokraamo melontaan ja vesijetteilyyn, uimaranta, frisbeegolf-rata rantasauvoja, eläinpuisto, kesäteatteri ja ravintola. (Matkailukeskus Rauhalampi 2019.)

1.2 Kesäravintola Rauhalahdi

Suoritin opinnäytetyöni osana esimiestyöskentelyä Kesäravintola Rauhalahdessa. Ravintola on nimensä mukaan avoinna vain kesäkaudella toukokuun lopusta elokuun alkuun. Siellä on tarjolla sekä aamupalaa että erilaisia annoksia, kuten salaatteja, burgereita ja pizzoja. Kesäravintolassa on myös anniskelu oikeudet ja iso terassi vetääkin asiakkaita varsinkin kesähelteillä puoleensa. Ravintola toimittaa ryhmille saunamenuita ja pizzoja myös lomahuviloihin ja saunoille etukäteen sovittuna. (Matkailukeskus Rauhalahdi 2019.)



Kuva 1. Matkailukeskuksen alue (Matkailukeskus Rauhalahdi 2017.)



Kuva 2. Matkailukeskuksen alue (Matkailukeskus Rauhalahdi 2018.)

2 RUOKATUOTANTOPROSESSI

Ammattikeittiön asiakkaalle tarjoama tuote ja palvelu tapahtuvat ruokatuotantoon liittyvässä prosessissa. Ruokatuotannon prosessiin kuuluu useita osaprosesseja. (Lampi, Laurila ja Pekkala 2006, 9). Ammattikeittiöitä ovat erilaisten ravintoloiden, henkilöstöravintoloiden ja julkisen sektorin ylläpitämät keittiöt. Pää tavoitteena on tuottaa taloudellisesti laadukkaita ravitsemispalveluja huomioiden asiakkaiden tarpeet. Laadukas ruokatuotanto pystyy tuottamaan ruokaa, joka vastaa niin aistittavaan laaduntavoitteeseen kuin ravitsemuksellisiin ja hygieenisiin laadunvaatimuksiin. Myös eettisiin laadutavoitteisiin sekä kestävän kehityksen toimintaperiaatteisiin on pystyttävä vastaamaan. (Lampi, Laurila ja Pekkala 2006, 9; Saarela, Hyvönen, Määttä ja von Wright 2010, 344.)

Ammattikeittiöiden toiminta voidaan nimetä tuotantoprosessiksi, vaikka se harvoin mielletään sellaiseksi. Ammattikeittiöiden tuotantoprosessia voidaan kuitenkin verrata teollisuuteen, missä monista eri komponenteista saadaan kokoon tuotteita, jotka toimitetaan ennalta suunniteltujen jakelukanavien kautta myytäväksi asiakkaille. Ammattikeittiössä nämä eri tuotteiden osat ovat käsittelylle alttiita ja pilaantuvia. Asiakkaiden ostamiin tuotteisiin liittyy erilaisia vaatimuksia. Tuotannon menekin ennustettavuus voi olla heikko, koska tuotanto ja lopputuotteen kulutus tapahtuvat lähes samanaikaisesti. Joustavuus, muuntautumiskyky ja tehokkuus ovat ammattikeittiöiden tuotantoprosesseilta vaadittavia ominaisuuksia. (Saarela ym. 2010, 344; Taskinen 2007, 49.)

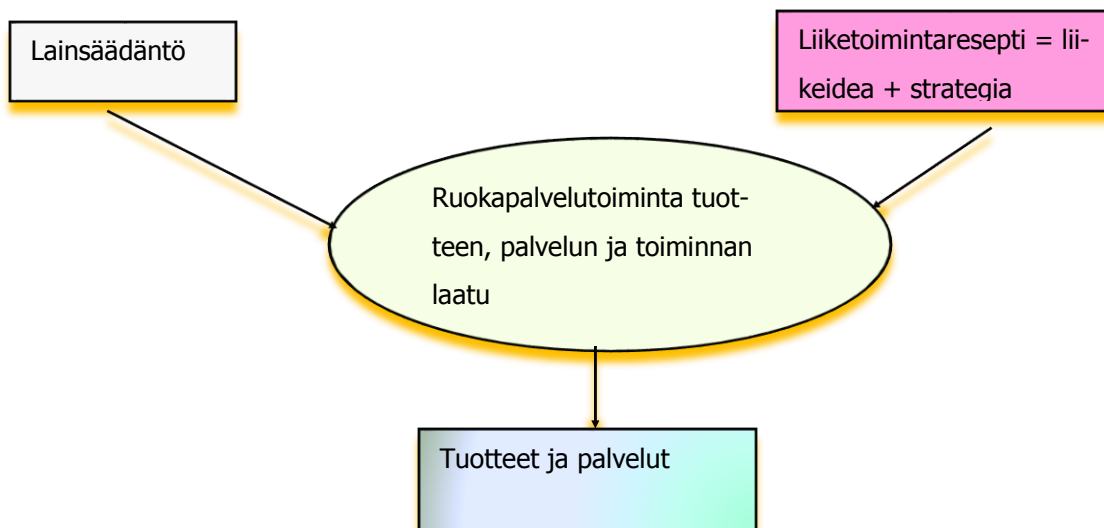
Ruokatuotantoprosessi koostuu useista pääprosesseista ja niiden osaprosesseista. Tällaisia prosesseja ovat suunnittelu, tuotanto eli toteutus ja seuranta sekä laadullisten että taloudellisten tavoitteiden määrittely. Ruokatuotantoprosessia on kehitettävä jatkuvasti ja kehittämisen pitää olla tavoitteena kaikissa osaprosesseissa. Ruokatuotantoprosessin korkea laatuinen ja taloudellisesti kannattava toteuttaminen edellyttää ammattitaitoa, monenlaista tiedonhallintaa, joustavuutta ja muutosalttiutta. Tiedonkulun on oltava toimivaa ja sen pitää saavuttaa jokainen prosessiin osallistuva, jotta tuotantoprosessi olisi tehokas. On erittäin tärkeää, että tuotteisiin ja raaka-aineisiin liittyvät tiedot ovat käytettävissä ja helposti saatavilla. Tietojen tulee olla myös oikeita ja todennettavissa. (Saarela ym. 2010, 344; Taskinen 2007, 50.)

Ydinprosessi	Pääprosessit	Osaprosessit
Ruokatuotantopro- sessi		Suunnittelutyö
	Toiminnan suunnittelu	Tuotekehitys Ruokalistan ja reseptiikan suunnittelu Raaka-ainetoimittajien kilpailuttaminen, ruokatuotevalikoiman hallinta
	Ruokatuotannon toteutuksen suunnittelu	Ruokatuotannon resurssien määrittäminen ja käytön suunnittelu, töiden suunnittelu Valmistusmäärien arviointi Raaka-aineiden tilaaminen Tuotantosuunnitelman tekeminen
	Ruokatuotannon toteutus, valmistus, jakelu	Valmistus Raaka-aineväestöjen hallinta Raaka-aineiden vastaanottaminen Jakelu, tarjoilu
	Seuranta	Toiminnan arviointi Palautteen analysointi Myyntitulot Ruokatuotteita koskevien tietojen analysointi

Kuva 3. Ruokatuotantoprosessin vaiheet (Taskinen, 2007 ja Lampi ym. 2009, muokattu.)

2.1 Toiminnan suunnittelu

Ruokatuotannon suunnittelulla asetetaan laadulliset ja määrälliset tavoitteet ja linjaukset toiminoille. Näiden linjausten ja tavoitteiden avulla eri prosesseja ja niiden suunnittelua, toteutusta ja seuranta pyritään ohjaamaan. Tämä on tietynlainen strategiaproessi, joka vaikuttaa eri toimintalueiden valintoihin ja harkintoihin niiden tekijöiden välillä, jotka näihin valintoihin vaikuttavat. Ruokapalvelutoimintaa ja sen kokonaissuunnittelua ohjaavat omistaja, toiminnan tarkoitus ja tuotannonjärjestämisen toimintatapa. Myös muut tekijät, jotka liittyvät oleellisesti toimintaperiaatteeseen ja toimintatapoihin, ohjaavat ruokapalvelua ja sen suunnitteluprosesseja. Näitä ovat mm. laatutekijät, jotka ulottuvat toimintaan sekä tuotteisiin ja palveluihin. Kokonaissuunnitteluun vaikuttavat myös lainsäädäntö, asetukset ja suositukset. Ruokapalvelujen kokonaislaatu muodostuu tuotelaadusta, palvelunlaadusta ja toiminnanlaadusta. (Määttä, Nuutila, Saranpää 2004, 61; Taskinen 2007, 21-22.)



Kuva 4. Ruokapalvelujen kokonaissuunnitteluun vaikuttavat tekijät (Taskinen 2007, 23.)

Toiminnan suunnittelussa ja ruokapalvelujen toteuttamisessa on tärkeää, että asiakkaiden odotukset täyttyvät niin laadun kuin kannattavuuden näkökulmasta tarkasteltuna. Suunnitteluprosessissa huomioidaan ruoan menekin ja asiakasmäärien seuranta sekä sopivien annosmäärien valmistuksen ottaen huomioon ympäristövaikutukset. Käytettävissä olevat raaka-aineet, osaava työvoima ja määrä vaikuttavat ruokatuotannon toteuttamiseen. Työmenetelmät, laitekehitys ja ruokaturvallisuus ovat myös merkittäviä tekijöitä ruokatuotannon suunnittelussa ja toteutuksessa. Tuotannon kokonaissuunnitteluun ja tavoitteisiin kuuluu elinkaariajattelu, resurssi- ja materiaalitehokkuus, jätteen määrän vähentäminen, raaka-aineiden ja materiaalien kierrättäminen. Ammattikeittiöiden toimintaan vaikuttavat alan kehitys, kulutustottumusten muutokset ja markkinatilanne. Ravitsemisalun ja ruokatuotannon merkittävimpiä kehittämiskohteita globaalisti on ollut kestävä kehitys. Ruokapalvelujen suunnitteluvaiheessa onkin tärkeää kuunnella asiakkaita, mm. vastuullisista ruokavalinnoista ja millä perusteella niitä tehdään. (Saarela ym. 2010, 344; Mäki 2018. Määttä ym. 2004, 61.)

Hiomalla ruokatuotannon pää- ja osaprosesseja mahdollisimman tuottaviksi, saadaan kasvatettua ruokatuotannon tehokkuutta. Turhia esikäsittely- ja kypsennysvaiheita karsitaan pois, kehitetään ja tehostetaan sarjatuotantoa ja pyritään vähentämään työvaiheita itse valmistusprosessissa. Jotta tuotantotapoja voi muuttaa, täytyy reseptiikka uudelleenkehittää ja vakioida ohjeet. Ruokatuotannon palveluprosessin toteuttamiseen vaikuttaa myös se, miten laaja myytävä ruokalista on ja kuinka monta ruokaa menu sisältää. Myös tarjoilutavalla on iso merkitys palveluprosessin kannalta katsottuna. Niin ruoanvalmistukseen kuin tarjoiluun vaikuttaa se, että tarjotaanko ruoat lämpö- tai kylmävälillä itsepalveluna tai linjastosta annosteltuina, vai tuodaanko ruoat asiakkaille valmiiksi lautasille aseteltuina. (Saarela ym. 2010, 345.)

Ruokatuotevalikoiman hallinta tarkoittaa kokonaisuutta, joka muodostuu ruokalistasuunnittelusta, tavarantoimittajien kilpailutuksesta ja tuotekehityksestä. Tarkoituksena tällä suunnittelutyöllä on hallita ja pitää yllä asiakkaille tarjolla olevaa ruokatuotevalikoimaa sekä uudistaa, kehittää ja päivittää valikoimaa ja tuotevalikoiman tietoja. (Taskinen 2007, 24.)

2.1.1 Tuotekehitys

Termi tuotekehitys tarkoittaa toimintaa, jolla pyritään luomaan osittain tai kokonaan uusia tuotteita markkinoille. Tuotekehityksessä on jokin idea tai tuote, jota on tarkoitus kehittää ja suunnitella markkinointi- ja valmistuskelpoiseksi tuotteeksi tai palveluksi. Vaihtoehtona on se, että jo olemassa olevia tuotteita ja palveluita voidaan kehittää ja muunnella, jotta ne vastaisivat paremmin kuluttajien tarpeisiin ja odotuksiin. (Tampereen kaupunki/Tampereen ammattiopisto 2005.)

Tuotekehitysprosessin tulisi olla osana yrityksen näkemystä vahvistavaa strategiaa. Sen pitäisi olla myös sellaista toimintaa, joka on selkeästi suunnitelmallista ja tavoitteellista. Yrityksen tulisi pysyä ajan tasalla niistä eri trendeistä, mitä maailmalta tulee. Toisaalta sen täytyisi myös osata seurata ja tulkita kotimaista kuluttajakäyttäytymistä sekä tilastoja. Lähtökohtana tuotekehitysprosessiin tulisi pohjimmiltaan aina olla yrityksen oma toiminta-ajatus, strategia sekä tavoitteet. (Savogrow 2017.)

Tuotekehitysprosessin tulisi aina olla sellaista, että se tyydyttäisi asiakkaiden tarpeita ja panostaisi kannattavaan toimintaan. Tuotekehitysprosessin tulisi myös olla jatkuvaa, ennakkoluulotonta ja hyvin organisoitua. Tuotekehitysprosessi tulisi suhteuttaa yrityksen omiin voimavaroihin. Tuotekehityksellä pyritään vastaamaan toimialan muutoksiin, kuluttajien tarpeisiin, kannattavuuden ja markkina-aseman nostamiseen. Tuotekehityksellä myös varmistetaan se, että toiminta jatkuu tulevaisuudessakin. (Tampereen kaupunki/Tampereen ammattiopisto 2005.)

Tuotekehitys on laaja-alainen prosessi ja se voi olla jopa vuosia kestävä, joten se vaikuttaa moneen yrityksen osa-alaan. Tuotekehitysprosessin eri vaiheissa olisi hyvä ottaa huomioon seuraavia asioita:

- Markkinat ja kysyntä
- Vastaavanlaiset tuotteet
- Kenelle tuote on tarkoitettu
- Kannattavuus
- Jakelukanavat
- Tuotteen uutuusarvo
- Prosessin kesto
- Valmistukseen tarvittavat materiaalit, koneet ja osaaminen
- Lainsäädäntö
- Hinta ja kulut

(Savogrow 2017.)

Alla olevassa kaaviossa on kuvattu tuotekehitysprosessin erivaiheet.



Kuva 5. Tuotekehitysprosessi (Kulmat 2015.)

Tuotekehitysprosessi alkaa tarpeesta ja innovaatiosta. Tarve voi tulla yrityksen sisältä tai ulkoa, esimerkiksi yrityksellä on innostusta tai tarvetta uudistua, tai se haluaa vastata tuotteillaan asiakkaiden sen hetkisiin toiveisiin ja tarpeisiin, kun taas innovaatiot kumpuavat maailmalla syntyneistä sen hetkistä, uusista trendeistä. Tärkein tuotekehitysprosessin käynnistäjä on kuluttajan tarpeiden muuttuminen. (Kulmat 2015.)

Tuotteen tai palvelun suunnitteluvaiheessa kartoitetaan kuluttajien tarpeita, tuotteen kannattavuutta, sekä yrityksen voimavaroja. Myös tavoitteet tulisi olla kaikkien tiedossa, jotta haluttu lopputulos saavutetaan asetetussa ajassa ja annetuilla resursseilla. Kun tuotteen suunnitelmat ovat valmiita, päästään itse tuotteen kehittämiseen ja testaamiseen. Testiversioita tuotteesta tulee todennäköisesti olemaan monia, joita tutkitaan, analysoidaan ja muokataan, niin että päästään parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen. (Tampereen kaupunki/Tampereen ammattiopisto 2005.)

Tuotteistamisvaiheessa tehdään vielä viimeiset tarkastukset, jotta tuote on helposti kuluttajan saatavilla. On tarkistettava se, että tuote on helposti ostettavissa ja sen hinnoittelu on tehty oikein. Lisäksi sen tulee olla myynnissä oikeissa kanavissa. Tuotteen oikea ja realistinen hinnoittelu on tärkeää niin myyntikatteen saamiseksi kuin kulujen korvaamiseksi. Valmiin tuotteen markkinointi oikeille kohderyhmille on tärkeää, jotta tuotteen tietoisuus ja tunnettavuus kasvavat. Hyvä markkinointi ja erilaiset kampanjat auttavat kuluttajia löytämään juuri tämän tuotteen monien uusien tuotteiden joukosta. Tuotteen myyntiä tulee seurata ja tilastoida, jotta tiedetään, kannattaako tuotetta pitää jatkossakin yrityksen valikoimissa. Myös asiakaspalautteen keräämisellä saadaan ajankohtaista tietoa siitä, mikä palvelussa tai tuotteessa on hyvää ja onko kuluttajilla tuotteelle muutostarvetta. (Kulmat 2015, Tampereen kaupunki/Tampereen ammattiopisto 2005.)

Elintarvikkeen tuotekehitysprosessi voisi esimerkiksi pitää sisällään:

- Tuotteen innovatiivinen ideointi
- Analyysit markkinoista, sekä kilpailijoista
- Reseptiikan testaukset
- Säilyvyyden testaukset
- Arvioiti esimerkiksi aistinvaraisella arvioinnilla sovitulla kohderyhmällä
- Ravintosisällöt ja pakkausmerkinnät tuotteelle
- Pakkauksen suunnittelu
- Valmiin ja pakatun tuotteen arvioittaminen kuluttajilla ja asiantuntijoilla
- Tuotteen hinnoittelu ja laskelmat
- Tuotteen markkinointi ja lanseeraus

(Savogrow 2017.)

Ammattikeittiöillä on erilaisia mahdollisuuksia, resursseja ja tarpeita toteuttaa tuotekehitysprosessia. Tarpeet voivat liittyä ruokalistojen tuotetietojen ajan tasalla pitämiseen, uusien ruokien kehittämiseen ja testaukseen. Ammattikeittiöissä tuotekehitys tarkoittaa ruokalistoilta tulevien uusien ruokien kehittämistä ja ohjeiden kirjaamista vakioruokaohjeiksi sekä aiempien reseptien päivittämistä, jotta raaka-

aineiden hinnat tai käytettävissä olevat tuotemerkit ovat ajan tasalla. Tuotekehitysprosessin aikana tulee selvittää ruokatuotteiden kustannusrakennetta ja arvioida sitä, onko tarvetta muuttaa kustannusrakennetta tai ruokatuotteita. Tuotekehitysprosessissa tutkitaan ja arvioidaan, onko oma ruokatuotevalikoima ajan tasalla ja kiinnostava. (Taskinen 2007, 33.)

Ruokalajin valmistuksen ja tarjoiluun liittyvää yksityiskohtaista tietoa saadaan tuotekehitysprosessin avulla. Tällaisia tietoja ovat ruokaohjeet, reseptit ja annoskortit. Tuotekehityksessä käytettävissä olevat raaka-aineet, niiden käyttömäärät sekä valmistusreseptiikka ja esillelaitto-ohjeet ovat asioita, jotka tukevat ruokatuotteiden myyntiä. Tuotekehitysprosessi on merkittävässä roolissa, kun tarkastellaan kannattavuutta ja hinnoittelua. Kannattavuus otetaan huomioon esimerkiksi annosten kustannusrakenteissa. Ruokatuotteen pääraaka-aineelle ja tarvittaessa myös muille käytettäville raaka-aineille annetaan kustannusraja, jota kustannukset eivät saa ylittää. (Taskinen 2007, 33.)

Tuotekehitysprosessi on joko jatkuvaa tai se aloitetaan suunnitellun aikataulun mukaisesti. Voidaan tehdä myös erillinen päätös ruokalistan uusimisesta tai päivittämisestä. Tuotekehityksen ja ruokatuotteiden suunnittelun tärkeimpinä tehtävinä ovat selvittää asiakkaiden mieltymykset, kerätä palautetta ja analysoida myyntilukuja. Ensimmäisenä työvaiheena on arvioida ruokalistaista saatua palautetta ja mahdollista muutostarvetta. Palautteen käsittely analysoitavaksi voi olla asiakaspalautteen ja myyntilukujen läpikäymistä ja tarkistamista sekä suunnitteluun osallistuvien omaa arviointia tarvittavista muutoksista. Tämän päämääränä on tehdä päätös, jätetäänkö jo olevia ruokatuotteita sellaisenaan, mitä niistä pitää muuttaa vain vähän ja millä tavoin kyseistä ruokatuotetta pitäisi muuttaa. Jokin tuote voi olla sellainen, että siitä luovutaan kokonaan. Seuraavassa vaiheessa aloitetaan pohtia, millaisia tuotteita uusittavalle ruokalistalle haluttaisiin. Pohdittavana on myös niiden toteuttamiseen kuuluvat asiat. (Taskinen 2007, 34.)

Tuotekehitysprosessi voi edetä siten, että suoritetaan koekeittäövaiheen testaus, arvioidaan ja muokataan reseptit. Tämän jälkeen muodostetaan esimerkiksi henkilökunnasta raati suorittamaan arviointia ja sen jälkeen tuotteiden arviointi pyydetään asiakkailta. Jos asiakkailta saatu palaute on tarpeeksi hyvää, uusi ruokatuote otetaan ruokalistalle käyttöön. Ruokatuotteen raaka-ainekustannukset ja myyntihinnat on määriteltävä tarkkojen laskelmien avulla jo suunnittelu- ja koekeittäövaiheiden aikana. On myös syytä tarkastella ja arvioida miten tuote sopii ruokalistan kokonaisuuteen. (Taskinen 2007, 34.)

Kuluttajien elintarvikevalintoihin vaikuttavat eniten tuotteen aistittava laatu, terveellisyys ja hinta. Vaikka kuluttajat puhuvatkin lähinnä ruoan mausta ja sen hyvydestä tai huonoudesta, merkitsee se elintarvikkeiden valmistajalle tai alan ammattilaiselle paljon enemmän. Aistielämysten lisäksi täytyy huomioida kaikki tuotevalintaan vaikuttavat tekijät. (Saarela ym. 2010, 368.)

Aistinvarainen arviointi tarkoittaa tavoitteellista toimintaa, jossa hankitaan tilanteeseen sopivalla menetelmällä tietoa tuotteen aistittavista ominaisuuksista. Aistinvaraisia menetelmiä on kahdessa eri kategoriassa, joita ovat analyttiset laboratoriomenetelmät ja aistinvaraiset kuluttajamenetelmät.

Elintarviketeollisuudelle nämä menetelmät tuovat tärkeää tietoa mm. tuotekehitystä ja laadunohjauksesta varten. Omavalvonnan ja laadunohjauksen palveluksessa pyritään aistinvaraisin menetelmin varmistamaan sekä käytettävien raaka-aineiden että valmistettavien tuotteiden moitteettomuus ja kauppakelpoisuus. Tuotekehityksen palveluksessa menetelmät tuovat aistielämysten perusteella arvokasta tietoa mm. eri prosessointiolosuhteiden tai raaka-ainevaihdosten vaikutuksesta kehitettävään tuotteeseen tai oman tuotteen profiloitumisesta kilpailijoihin nähden. Tuotteen säilyvyysajan määrittäminen varastoinnin aikana vaatii mikrobiologisten ja mahdollisten kemiallisfysikaalisten analyysien lisäksi aistittavan laadun mittaamista. (Saarela ym. 2010, 368; Tuorila, Parkkinen, Tolonen 2008, 76.)

Aistinvaraisissa kuluttajatutkimuksissa tuotteen valmistaja on ensisijaisesti kiinnostunut tietämään sen, miten hyvin tuote vastaa kohderyhmän kuluttajien toiveita ja odotuksia tuotteen aistittavan laadun osalta. Aistinvarainen arviointi on tarpeen silloin, kun halutaan korvata valmistusaine toisella, halutaan pitää määrättyä tuotelaatua tai kun halutaan tietää, miten kuluttajat vastaanottavat erilaisia tuoteversioita. Nämä arviointitilanteet poikkeavat oleellisesti ns. laboratoriomenetelmistä siinä, että arvioijina toimivat tuotteen kohderyhmän kuluttajat ja vastaajien lukumäärä voi olla hyvinkin suuri. Yleensä arvioijien lukumäärä on 50-200. Arvioijia ei myöskään harjaannuteta eri ominaisuuksien aistimiseen. Kiinnostuksen kohteena ovat nimenomaan kuluttajien spontaanit mielipiteet tuotteiden herättämistä aistielämyksistä ja niiden miellyttävyydestä usein suhteessa kilpaileviin tuotteisiin nähden. (Saarela ym. 2010, 369; Tuorila ym. 2008, 76.)

Näkö- ja hajuaisti tekevät ensimmäiset havainnot ja aistimukset, joiden perusteella ruoka tai juoma hyväksytään tai torjutaan. Muut aistit lisäävät informaatiota, kun ruokaa kosketetaan, maistetaan ja syödään. Ne täydentävät tai joskus voivat jopa muuttaa näkö- ja hajuaistin avulla ennakkoon syntynyttä vaikutelmaa. Kaikista aistihavainnoistaan valtaosan ihminen tekee kuitenkin näköaistia käyttämällä, joten ruokaan ja ruokailutilanteeseen liittyvät näkemällä tehdyt havainnot ovat erittäin tärkeitä. Ulkonäkö on ensimmäinen ja tärkeä arvioinnin kohde päätettäessä ruoan herkullisuutta tai ylipäänsä syötävyyttä. Ulkonäöltään miellyttävät tuotteet houkuttelevat valitsemaan. Silloin, kun ruoka on laitettu kauniisti esille sekä värit ja muodot ovat tasapainossa, annos herättää ruokahalun. Ruoan ulkonäköön vaikuttavat myös esimerkiksi pakkaus, astiat ja muut tarjoiluvälineet sekä ruokailuympäristö. Ulkonäön ja muiden aisteilla havaittavien ominaisuuksien pitäisi olla tasapainossa keskenään. Pahimmillaan houkutteleva ulkonäkö luo ennako-odotuksen, joka onkin väärä ja johtaa pettymykseen ruokaa maistettaessa. Pettymyksen seurauksena voi jäädä hyvinkin huonot muistot ja kielteinen suhtautuminen ruokaan tai jopa ruokailupaikkaan. Myös ruoan tuoksu on tärkeä osa sen houkuttelevuutta ja tämän lisäksi ympäristön hajujen miellyttävyys tai epämiellyttävyys voi olla houkuttelevaa ja kutsuvaa, mutta voi myös olla karkottavaa. Kokemukset hajujen miellyttävyydestä ja epämiellyttävyydestä ovat erilaisia eri kulttuureissa. Miellyttävimpinä tuoksuina pidetään yleensä hedelmäisiä ja marjaisia hajuja. (Tuorila ym. 2008, 19,27,28.)

Tänä päivänä tunnistetaan viisi varsinaista makua, jotka ovat makea, suolainen, hapana, karvas ja umami. Makujen kirjo on siis huomattavasti suppeampi verrattuna hajuihin, joita erotetaan jopa tuhansia. Ruokien makuja voidaan luokitella suolaisiksi ja makeiksi, mutta harvoin ruokia luokitellaan

happamiksi tai karvaiksi, saati umamin makuisiksi. Suolainen ja makea kuvaavat hyvin usein ruoan käyttötarkoitusta. Varsinainen pääruoka mielletään suolaiseksi, makea taas yhdistetään jälkiruokiin. Makea ja suolainen ovat niin yleisiä makuja ruoissa, että ihmisistä suurin osa tunnistaa ne jo lapsesta lähtien. Hapan ja karvas tunnistetaan hieman heikommin, ja usein ne saatetaan sekoittaa keskenään. Umamin tunnistamista vain harvat ovat kokeilleet, joten sen tunnistaminen voi olla hankalaa. Umamin makua kuvataan lihaisaksi ja ruokaisaksi. Jos eri makujen tunnistamista harjoittelee, jokainen oppii tunnistamaan kaikki viisi makua. (Tuorila ym. 2008,38, 41,45.)

Elintarvikkeiden rakenteen havainnointiin tarvitaan kolmen aistin yhteistyötä. Ensimmäinen havainto rakenteesta tehdään katsomalla. Kuuloaisti on mukana esim. rapeuden arvioinnissa. Kuuloaistilla havaitaan rapeiden ruokien rakenneominaisuuksia kuten näkkileivän rapsahdus puraistessa tai porkkanan puraisusta kuuluva rouskahdus. Tuntoaisti on kuitenkin tärkein aisti, kun arvioidaan rakennetta. Elintarvikkeiden rakenteesta saadaan tuntuma, kun niitä kosketellaan käsin tai leikataan veitsellä. Elintarvikkeiden rakenteen vaatimuksiin purennan voimakkuus ja purentaliikkeet sopeutuvat nopeasti. Rakennehavainnot puolestaan muuttuvat heti ensimmäisestä puraisusta nielemiseen ja jälkituntemuksiin. Rakennehavaintojen muutosten syynä ovat ruoan pureskelu, syljen sekoittuminen ruokaan ja ruoan lämpötilan muutokset. (Tuorila ym. 2008, 54, 55, 59.)

Ammattikeittiöille on ensi arvoisen tärkeää tuntea ja tietää minkälaisia tarpeita ja mieltymyksiä asiakkailta on. Mieltymykset ja käyttötottumukset voivat vaihdella niin eri ihmisten välillä kuin eri tilanteissa ja eri ajankohtina. Tuote voi menestyä, arvioijat arvioivat aistinvaraisen laadun jokaisella käyttökerralla tarpeeksi hyväksi ja mahdollisesti paremmaksi kuin mitä kilpaileva tuote on. Ruoan ja juoman menestymisen kannalta onkin ratkaisevaa se, miten aistinvaraiset ominaisuudet vastaavat kullattajien ja asiakkaiden odotuksia. (Tuorila ym. 2008, 120, 134.)

2.1.2 Ruokalistasuunnittelu ja reseptiikka

Ruokalistalta voidaan nähdä mitä ruokalajeja ravintolalla on tarjottavanaan. Ruokalistalla useita muitakin tarkoituksia. Ruokalista on periaatteessa kuin asiakkaan kanssa tehty sopimus, jossa kuvaillaan mitä asiakkaan lautaselta pitäisi löytyä eli mitä kukin ruoka-annos sisältää. Menussa tulee selvittää vähintään se, mikä on kunkin ruokalajin nimi, mitkä ovat sen pääraaka-aineet ja millä tavoin ruoka on valmistettu. Ruokalista on tärkeä osa markkinointiväline. Jos ruokalista on oikein hinnoiteltu, muotoiltu ja esitetty, se voi lisätä harvinaisempien ja erikoisempien ruokalajien myyntiä. Voidaankin sanoa, että ruokalista jopa on hyvä yleisen tunnelman täydentäjä ravintolassa. (Mill 2007, 112.)

Ruokalistan suunnittelu pohjautuu ravitsemisyrittäjän liikeideaan ja asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin. Ruokalistaa voidaan pitää ruokatuotannon toteutuksen suunnittelun ja keittiötyöskentelyn lähtökohdina. Suurkeittiöiden ruokalistat ovat tarkoituksen mukaista suunnitella ja laatia moneksi viikoksi kerrallaan, voidaankin puhua ns. kiertävästä ruokalistasta. Kiertävä ruokalista on yleensä laadittu siten, että kierron aikaväli on yleensä kuusi viikkoa. Ruokalistaa voidaan tarvittaessa tarkentaa vaikkapa kerran viikossa. Ruokalistan pohjana käytetään ns. runko- eli perusruokalistaa, josta selviää

pääruokien raaka-aineet ja niiden vaihtelut sekä erilaisten ruokalajityyppien väliset vaihtelut. Suurkeittiöiden ruokalistaa voidaan tilanteen mukaan muokata joustavasti, jos esimerkiksi pääraaka-aineita joudutaan muuttamaan esim. raaka-ainepuutosten takia. (Lampi 2006, 105.)

Ravintoloissa käytetään yleisesti à la carte -listoja. À la carte -listojen annokset jaotellaan omiksi ryhmikseen eli alku-, pää- ja jälkiruokiin. Asiakas voi valita listalta joko yksittäisen annoksen tai hän voi valita itseään miellyttävän ateriakokonaisuuden eli menyyn. Listojen uusimisen vaihtoväli riippuu ravintolan liikeideasta. Joissakin ravintoloissa listat uusitaan jopa neljä kertaa vuodessa, jotkut ravintolat jättävät listan uusimisen yhteen kertaan vuodessa. Keskimäärin listat uusitaan kaksi kertaa vuodessa. Ravintoloissa käytetään myös erikseen tilausmenyitä, jotka muovataan asiakkaiden erilaisia tapahtumia varten, joita voivat olla kokous ja juhlatilaisuudet. Ravintoloissa palvellaan päivittäin myös lounasasiakkaita. He voivat olla vakioasiakkaita, erilaisiin asiakasryhmiin kuuluvia tai yksittäisiä asiakkaita. Kustannusten takia lounaslistat pyritään laatimaan lyhyelle aikavälille, esimerkiksi viikoksi. Löytyy ravintoloita, jotka suunnittelevat lounaslistan jopa vain muutaman päivän ajalle. (Lampi ym. 2006, 106.)

Ruokalistan suunnittelun apuna käytetään vakioruokaohjeita ja annoskortteja. Nämä suunnittelun apuvälineet ovat välttämättömiä keittiön toimintavalmiuden kannalta, koska niiden perusteella voidaan arvioida ruokalajien vaatima työ määrä sekä koneiden ja laitteiden tarve. Uudistuksia vakioruokaresepteihin tehdään asiakkailta saatujen palautteiden perusteella sekä hyödyntämällä mm. keitto-kirjoja ja erilaisia lehtiä. Aterioita suunnitellessa onkin tärkeää huomioida niiden vaihtelevuus ja monipuolisuus. Tuotekehitys on tärkeä osa ateriasuunnittelua. Annoskorteilla tarkoitetaan tuotekehityksessä syntyneitä liikeidean mukaisten ruokalajien reseptiikkaa. Annoskortti koostuu valmistettavan ruokalajin ohjeesta, siihen kuuluvista lisäkkeistä sekä raaka-ainehinnasta ja myyntihinnasta. Myyntihintaan sisältyy myyntikate, joka peittää työkustannukset sekä arvonlisävero. Annoskorttien avulla henkilökunnan päivittäinen työ ja kustannusten seuranta helpottuvat. Annoskortit ovat hyvä apu, kun suunnitellaan erilaisia ruokalistoja ja tilausmenyitä. (Lampi ym. 2006, 106.)

Ruokalistasuunnittelussa on tärkeää ottaa huomioon myös gastronomisiin tekijöihin. Nämä ovat aisteihin vaikuttavia tekijöitä, kuten esimerkiksi ruoan haju, maku, lämpötila, rakenne ja ulkonäkö. Ruokien värien olisi hyvä vaihdella, sillä värit vaikuttavat ruoan ulkonäköön ja siten vaikuttavat ruoan houkuttelevuuteen. Taitava ruoanvalmistaja osaa suunnitella ja valmistaa esteettisesti kauniin annoksen vaikkapa käyttämällä esim. vihreän eri värisävyjä. Erilaisilla kasviksilla voidaan tuoda värikkyyttä ruoka-annokseen. Raaka-aineiden paloittelutavoilla voidaan saada vaihtelua ruokalajeihin. On kuitenkin syytä ottaa huomioon, että paloittelutapojen ja rakenteiden sekä ruokien muodon tulisi vaihdella varsinkin ateriakokonaisuuksissa. Ruokien suunnittelussa on huomioitava myös se, etteivät samat raaka-aineet valmistusmenetelmät toistu aterian eri osissa. (Määttä ym. 2004, 43-44.)

Monipuolisen ja vaihtelevan ruokalistan suunnittelua auttavat tai rajoittavat käytettävissä olevat tilat, koneet ja laitteet. Keittiösuunnittelu ja ruokalistasuunnittelu ovat riippuvaisia toisistaan, mikä määrittää liikeideassa ja toimintaperiaatteessa. Jo keittiötä suunniteltaessa on mietitty liikeidean mu-

kaista asiakaskuntaa, jolloin ruokalistasuunnittelu onnistuu helpommin. Nykyisin on saatavilla käyttö-tavoiltaan monipuolisia uuneja ja patoja. Onkin ensiarvoisen tärkeää, että tunnetaan erilaisten keittiölaitteiden käyttöominaisuuksia ja osataan myös käyttää niitä. Ruoanvalmistaja, joka hallitsee saman laitteen eri kypsennysmenetelmät, on erinomainen aterioiden ja ruokalistan uudistaja. Laittekuormitus on myös otettava huomioon. Kaikkia laitteita on käytettävä tasapuolisesti eli sekä uunit ja padat ovat käytössä. Ei ole järkevää, jos jotkut laitteet ovat käyttämättöminä ja jotkut laitteet ovat taas ylikuormitettuna. Varsinkin aterialla, jossa on tarjolla useita vaihtoehtoja, on ajoituksessa otettava huomioon laitteiden käyttökapasiteetti ja ruokien jaksottaminen useampaan erään, jotta ruoat saadaan tarjoiltua aikataulun mukaisesti. Suunnittelutyötä helpottaa vakioruokaohjeissa ja annoskor-teissa oleva tieto tarvittavista laitteista ja valmistuksessa käytettävien valmistusastioiden täyttömäärästä eli mitoituksista. (Lampi ym. 2006, 110.)

Ruokalistasuunnittelussa tulee ottaa huomioon henkilökunnan määrä ja heidän ammattitaitonsa. Ammattikeittiöiden henkilökunta on Suomessa koulutettua ja ammattitaitoista, joten ammattitaidon puute ei voi olla esteenä monipuolisen, vaihtelevan ja myyvän ruokalistan suunnitteluun. Ennen kaikkea ongelmia tulee siinä vaiheessa, kun koulutettua ja osaavaa henkilökuntaa täytyisi löytyä myös sijaisiksi. Sijaisten ja esimerkiksi vuokratyöntekijöiden tai extraajien sitouttaminen toimintaan olisi hyödyllistä sekä yrityksen että työntekijöiden kannalta. Henkilökunnan määrä vaikuttaa ammattikeittiöiden toimintaan ja raaka-aineiden jalostusasteeseen. (Lampi ym. 2006, 111.)

Henkilökunnan työvuorolista pitää huomioida suunnittelussa. Ennen viikonloppua on yleensä hyvä käyttää henkilökunnan työaika esivalmisteluun, jotta työvoiman tarvetta voidaan viikonloppuisin kustannussyistä vähentää. Ammattikeittiöissä tähän tilanteeseen löytyy apua ns. Cook and Chill -tuotantotavasta, jossa valmiit ruoat jäädytetään nopeasti ja kuumennetaan uudelleen tarjoilua varten. Ruoanvalmistuksen lisäksi työntekijöiden on huolehdittava myös asiakaspalvelusta, siivoustyöstä, tavaroiden vastaanotosta ja varastonhuollosta. Myös näihin töihin käytettävä työaika tulisi ottaa suunnittelussa huomioon. (Lampi ym. 2006, 112.)

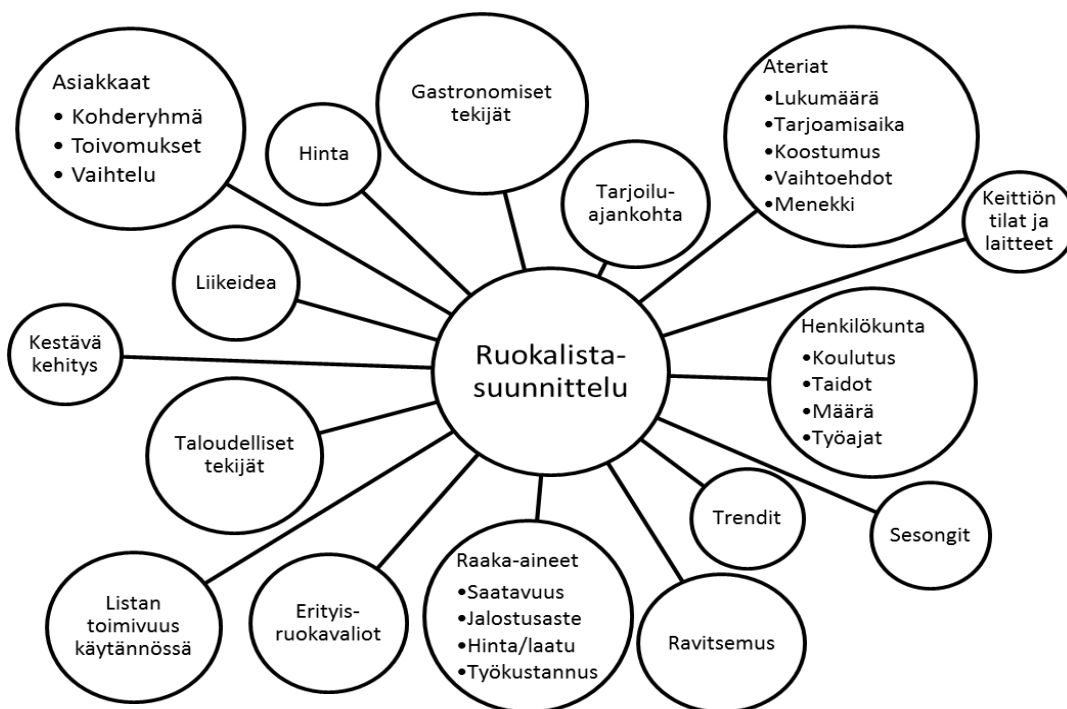
Erytisruokavalioiden suunnittelu kuuluu yhtenä tärkeänä osana ateria- ja ruokalistasuunnitteluun. Erytisruokavaliot muodostavat merkittävän osan ruokalistasuunnittelua ja niiden suunnittelu kuuluu osaksi ateriasuunnittelua ja asiakaspalvelua kaikissa keittiöissä, niin suurkeittiöissä kuin ravintolois-sakin. Näiden aterioiden vaikutus työmäärään riippuu nimenomaan siitä, valmistetaanko ne keittiöissä erikseen alusta lähtien vai muunnetaanko ne valmiista ruokalajeista. Ravintoloissa erityisruokavaliot pyritään muuntamaan yleensä listalla olevista ruokalajeista. Suurkeittiössä ne valmistetaan erillisinä, kuitenkin niin, että voidaan hyödyntää muiden ruokien valmistusta. (Lampi ym. 2006, 109.)

Erytisruokavaliota noudattavat henkilöt, joiden ruokavaliota rajoittaa terveydellisistä syistä yksi tai useampi ruoka-aine tai henkilöt, jotka noudattavat erityisruokavaliota eettisen tai elämänkatsomuksellisen vakaumuksen takia. Ammattikeittiön joka päiväiseen ruoanvalmistukseen erityisruokavaliot jo kuuluvatkin. Nämä ruokavaliot ovat vähälaktoosisia, laktoosittomia, maidottomia ja gluteenittomia. Erytisruokavaliota noudattavien asiakkaiden määrä ja erityisruokavalioiden kirjo ovat viime

vuosina lisääntynyt, joten ruokatarjonnan soveltuvuus erityisruokavaliioihin on otettava ammattikeittiöissä huomioon joka päivä. Ammattikeittiöissä joudutaankin pohtimaan, mitkä ovat ne erityisruokavaliot, joihin varaudutaan ennakkoon ja miten niihin varaudutaan. Ruokalistasuunnittelun aikana voidaan esimerkiksi päättää, että kaikki tuotteet valmistetaan vähälaktoosisista tai laktoosittomista raaka-aineista. Allergisoivien raaka-aineiden käytöstä tai käyttämättä jättämisestä on päätettävä. Voidaan tehdä päätös, että esim. selleri jätetään ruokatuotteista kokonaan pois. Voidaan myös suunnitella muunneltavia annoksia, jotka soveltuvat erityisruokavaliioihin, kun eri ainesosia vaihdetaan. (Taskinen 2007, 30.)

Vaikka erityisruokavaliot olisi otettu ruoan valmistuksessa hyvin huomioon, voi siihen päätyä allergeeneja myös kontaminaation kautta. Gluteenitonta ruokavaliota noudattavat eivät voi syödä heille tarkoitettuja tuotteita, jos ne ovat olleet samassa vitriinissä tavallisten tuotteiden kanssa. Tämä on ongelmana erityisesti noutopöydissä, missä kaikki ruoat ovat vierekkäin esillä. Etenkin vanhempi työ sukupolvi saattaa olla hieman tietämätön varsinkin allergia-asioista, koska heille ei ole järjestetty tai he eivät ole hankkineet uudelleen koulutusta, jota alalla vaaditaan. (Tillaeus, 2018.)

Muutama vuosi sitten voimaan tullut EU-direktiivi velvoittaa Suomessa ravintolat kertomaan asiakkaille allergeeneja ja intoleransseja aiheuttavista raaka-aineista. Tämä tarkoittaa sitä, että henkilökunnan täytyy osata kertoa asiakkaalle ruokatuotteen sisältämät allergeenit, jos asiakas kysyy niitä. Määräykset ovat kuitenkin käytännössä epäselviä ja allergialiittoon tulee säännöllisiä yhteydenottoja huonoista merkinnöistä. Osa merkinnöistä saattaa myös olla harhaanjohtavia. (Tillaeus, 2018.)



Kuva 6. Ruokalistasuunnitteluun vaikuttavat tekijät (Kilpilinna 2015, 11.)

Ruokalistan suunnittelussa merkittäviä seikkoja ovat aterian hinta ja tarjoiluajankohta. Olisi suotavaa, että nautinnollisissa ja hyvän laadun tavoitteet täyttävissä ateriakokonaisuuksissa gastronomiset tekijät vaihtelevat. Pitäisi siis huomioida, että erilaiset raaka-aineet, maut, värit, rakenteet, paloittelu- sekä kypsennysmenetelmät ovat monipuolisia. Ratkaisevaa ruokalistan käytännön toimivuuden kannalta ovat käytettävissä olevat resurssit eli keittiön tilat ja laitteet, raaka-aineet ja henkilökunta. Ne vaikuttavat ruokatuotteiden suunnittelussa ja hankinnoissa mm. ruokalajivalintoihin ja listojen ruokien raaka-aineiden jalostusasteisiin. Kestävän kehityksen mukaista olisi suosia sesonki-raaka-aineita, mikä tuo vaihtelua ja useimmiten lisää myös laatua ja lähiruoan käyttömahdollisuuksia. Kestävä kehitys tulisi olla mukana jo suunniteltaessa raaka-ainehankintoja. Tänä päivänä asiakkaat ovat hyvinkin trenditietoisia, joten ruokalistan tulee tässäkin mielessä olla asiakkaiden vaatimuksia vastaava. Asiakkaat arvostavat ruoan keveyttä ja monipuolista ravitsemuksellista koostumusta terveyden ylläpitämiseksi, eritoten lounasruokailussa. Hyvin suunnitellut erityisruokavaliot helpottavat niiden toteuttamista ruokatuotannossa. Näin vähennetään työtä ja saadaan samoista raaka-aineista toteutettua mahdollisimman usealle ateriat. Ruokalistan suunnittelun keskeisiä seikkoja ovat ruokien toteuttaminen laadukkaasti ja taloudellisesti käytettävissä olevilla resursseilla. (Saarela, ym. 2010, 347-348.)

2.1.3 Turvallisuus

Laadukkaan ja vastuullisen keittiötyön pitää olla hygieenistä, taloudellista ja turvallista sekä omavalvontasuunnitelman mukaista. Valmistukseen tulee käyttää terveydelle turvallisia ja hygieenisiä raaka-aineita. Tuotteita tulee säilyttää, käsitellä ja kypsentää niille sopivalla tavalla ja taloudellisesti. Esikäsitellyt raaka-aineet lihat, kalat ja muut raaka-aineet on siirrettävä mahdollisimman pian käsittelyn jälkeen kylmiöön. Kylmäketjun katkeamattomuudesta ja hygieniasta on huolehdittava erityisesti silloin kun käsitellään riskialttiita raaka-aineita, kuten siipikarjan liha, jauheliha, kala, mätä, äyriäiset, osterit ja muut simpukat sekä idut ovat erityisen riskialttiita raaka-aineita. (Saarela, ym. 2010, 349.)

Jäähdytettävät valmiit ja esikypsennetyt ruoat on jäähdytettävä heti valmistuksen jälkeen jäähdytyskaapissa tai -kylmiössä. On erityisen tärkeää huolehtia siitä, että jäähdytettäviä ruokia ei ole liian paksua kerrosta astiassaan ja jäähdytyslaitteiden teho riittää jäähdytettävälle määrälle. Ruokien on jäähdytettävä alle neljässä tunnissa enintään +6 asteen lämpötilaan. Jäähdytyslaitteessa tai muuten asianmukaisesti jäähdytetyt ruoat siirretään kylmäsäilytykseen. Ruoat on peitettävä säilyttämisen ajaksi kannella tai kelmulla, jotta ne eivät kuivu eikä niihin tule makuvirheitä. (Saarela, ym. 2010, 349.)

Ruokien sisälämpötilan mittaaminen on välttämätöntä ja kuuluu nykyisin kaikkien ruoanvalmistukseen, ruokien tarjolla pitämiseen ja säilytykseen. Näin varmistetaan laatu ja omavalvonta ja sen toteutuminen. Oikein laaditusta annoskortin työohjeesta on oltava näkyvissä ruokalajin kypsennysaika määrättyssä lämpötilassa ja laitteessa sekä kypsän tuotteen sisälämpötila. Ruokien säilytys- ja astianpesun lämpötiloja on tarkkailtava ja ne on raportoitava omavalvonnan ohjeiden mukaisesti. (Saarela, ym. 2010, 350.)

Puhtaanapito kuuluu osaksi keittiötyöskentelyä ja kaikkien työntekijöiden on otettava vastuu keittiö-, varasto ym. ruokatuotantotilojen puhtaanapidosta sekä laitteiden ja välineiden puhdistuksesta. Leikkuulaudat, veitset ja muut työvälineet sekä työpöydät on pestävä erilaisten raaka-aineiden, kuten lihan, kalan, siipikarjan ja kasviksien valmistamisen välillä. Myös kypsien ja raakojen tuotteiden käsittelyn välillä on välineet ja pöydät pestävä, jotta vältettäisiin haitallisia mikrobikontaminaatioita. Työpöydät ja työympäristö on pidettävä siistinä ja järjestyksessä koko työskentelyn ajan. Kaikilla välineillä ja laitteilla on oltava oma paikkansa. Järjestyksen ja puhtauden ylläpito vähentää myös työtaturmia. Ruokapalvelutoiminnassa ruokamyrkytyksiä ehkäistään parhaiten vastuullisella keittiötyöskentelyhygienialla, huolehtimalla ruoan riittävästä kuumennuksesta ja nopeasta jäähdytyksestä. Tarjoilu aikana on huolehdittava kuumana ja kylmänä pidettävien ruokien oikeista lämpötiloista ja tarjollapitoajoista. (Saarela, ym. 2010, 350)

Elintarvikelaissa määritelty turvallisuus, terveellisyys ja muu elintarvikemääräysten mukainen laatu tulee elintarvikealan toimijan taata viranomaisten hyväksymällä sekä toimivalla että kattavalla omavalvontajärjestelmällä, mikä on lakisääteinen laatu järjestelmä. Lähtökohtana lakisääteiselle omavalvontajärjestelmälle ja muille laatu järjestelmille ovat lainsäädäntö, asiakasvaatimusten tunnistaminen, tavoitteiden asettaminen ja niiden mukainen toiminta, jatkuva parantaminen ja koulutus. Laatu järjestelmän rakentaminen perustuu siihen, että tunnetaan tuotantoprosessit, kuvataan ne, tunnistetaan niihin liittyvät vaarat ja määritellään prosesseihin liittyvät tarkastusten ja mittaukset. Tällaisen merkittävän laatutyön edellytyksenä on se, että koko henkilökunta sitoutuu kyseiseen laatutyöhön ylimmästä johdosta lähtien. (Saarela, ym.2010, 378.)

”Lakisääteinen omavalvonta edellyttää toimijan olevan tietoinen valmistamiensa elintarvikkeiden mahdollisista vaaroista ja valvovan säännöllisesti kriittisiä kohtia elintarvikkeiden valmistuksessa ja ryhtyvän tarvittaviin toimenpiteisiin. Elintarvikealan toimijan on vastattava siitä, että työntekijöillä on tehtäviensä suorittamisen kannalta riittävä elintarvikehygieeninen osaaminen ja että häntä tarvittaessa koulutetaan ja neuvotaan elintarvikehygieniassa. Lisäksi omavalvontajärjestelmä vaatii jatkuvaa kehittämistä ja päivittämistä toimintojen seurannan ja niissä tapahtuvien muutosten seurauksena. Samoin toimijan on kustannuksellaan annettava elintarvikelain mukaista valvontaa, tarkastusta ja näytteenottoa varten tarpeellinen apu” (Saarela, ym. 2010, 379).

Työturvallisuuslain päällimmäisenä tavoitteena on se, että työpaikoilla noudatetaan ja omaksutaan työturvallisuuden järjestelmällinen hallinta. Työturvallisuus on tällöin osa johtamista ja kuuluu jokaisen päivittäiseen työskentelyyn. Velvollisuudet ovat selkeitä, ja ne tulisi olla kaikkien tiedossa. Haitta- ja vaaratekijöiden tunnistaminen ja niiden periaatteet pitäisi olla käytössä niin esimiestyössä ja suunnittelussa kuin työntekijöiden jokapäiväisessä työskentelyssä. (Raudas, Björn, Hämäläinen 2007, 2.)

Korkea lämpötila aiheuttaa hikoilua ja tämä voi lisätä erilaisia rasitusoireita ja väsymistä. Kuumassa ympäristössä työskentely voi vähentää viihtyisyyttä, vaikuttaa keskittymiskykyyn ja työtehoon. Kuuma ja kostea sisäilma vaikeuttaa hien haihtumista, kun taas matalassa lämpötilassa työskentely vähentää lihasvoimaa ja nopeutta sekä voi alentaa keskittymistä ja tarkkaavaisuutta. Olisi suotavaa,

että keittiön lämpötila on 19-23 astetta ja vaihteluväli saa olla 18-28 astetta. Alan muissa työtehtävissä lämpötilaksi suositellaan 20-23 astetta. Lämpötilan raja-arvoista ei ole säännöksiä. Korkeaa lämpötilaa voidaan vähentää teknisillä ratkaisuilla, esimerkiksi ilmastointijärjestelmän suuremmalla teholla. Keittiön suunnittelussa tulee kuitenkin välttää liian alipaineisia tiloja ja tuloilmavirtojen osuista työntekijään. Suositeltava ilman virtausnopeus keittiössä on 0,3-0,6 m/s ja alan muissa työtiloissa noin puolet edellisistä arvoista. Keittiöissä ilman suhteellisen kosteuden suositusalue on 40-70% ja alan muissa työtiloissa vähemmän. Kun keittiön ilmastointikatto tai höyrykupu eli huuva sijoitetaan liesien, paistinpannujen ja pariloiden yläpuolelle, ilman epäpuhtauksia voidaan vähentää työskentelyalueilla. On olemassa höyrykupuja, joiden raitisilmapuhallus suuntautuu henkilöstön työskentelyalueelle. (Kaukiainen, Nyberg, Sillanpää 2006, 9; Raudas ym. 2007, 23.)

Työskenneltäessä vältetään turhia askeleita ja toimitaan ergonomisesti. Kaikilla välineillä ja laitteilla on oltava oma paikkansa. Järjestyksen ja puhtauden ylläpito vähentää työtapaturmia ja lisää työmotivaatiota. Työvälineitä ja laitteita käytetään turvallisesti ja seurataan niiden kuntoa. (Lampi ym. 2009, 110.)

2.2 Ruokatuotannon toteutuksen suunnittelu

Ravitsemisliikkeiden ruokatuotannon prosesseihin vaikuttavat monet tekijät, mm. keittiön liikeidea ja yritys, missä toiminta tapahtuu. Ruokatuotannon prosessit ovat erilaisia riippuen siitä, onko kysymyksessä lounas vai à la carte -ravintola, kahvila, pikaruokapaikka, henkilöstöravintola tai ns. suurkeittiö. Lisäksi vaikuttavia tekijöitä ovat ravitsemisyrittäjän koko, keittiön tilat, laitteet ja varastot. Ruokatuotannon prosesseihin vaikuttaa myös valmistusaste eli valmistetanko ruoat yleensä itse vai käytetäänkö esikäsiteltyjä, puolivalmiita tai valmiita ruokia tai ruoan osia eli komponentteja. Nykyisin ostetaan usein alihankintana muilta elintarvikeyrityksiltä esikäsiteltyjä raaka-aineita, kuten pestyjä ja paloitetuja kasviksia, fileoitua kalaa, annoskokoon leikattua lihaa, jne. (Saarela ym. 2010, 345.)

Ravitsemisliikkeiden ja elintarvikkeita tuottavien yritysten ruoan tuotantomenetelmiin vaikuttaa, onko yritys muutaman hengen pienyritys vai onko kysymys teollisesta ruoan suurtuotannosta, ovatko tuotteet käsintehtyjä, erikoistuotteita ja yksittäiskappaleita vai teollisuuden tekniikoilla sarjatuotantona valmistettuja. (Saarela ym. 2010, 345.)

Ruokatuotannon suunnittelu ja seuranta ovat tärkeitä, jotta voidaan toteuttaa asiakkaiden odotukset täyttäviä ruokapalveluja ottamalla huomioon myös laatu ja kannattavuus. Esimiesten tärkeä tehtävä on päättää sekä taloudelliset tavoitteet että laatuavoitteet ja seurata niiden toteutumista. Kun ruokatuotannon pää- ja osaprosessit suunnitellaan huolellisesti, niin ruokatuotannossa ilmenevät ongelmat saadaan minimoitua mahdollisimman pieniksi. Suunnittelua on tehtävä koko ajan eri prosessien aikana, koska esimerkiksi raaka-ainetoimituksiin tai asiakasmääriin saattaa tulla muutoksia. Voi käydä myös niin, ettei asiakkaiden ruokatilauksista saada tietoa etukäteen. Jotta ruokapalvelut onnistuvat tavoitteen mukaisesti, tulee olla käytettävissä mm. ruokiin tarvittavia raaka-aineita, riittävä määrä henkilökuntaa sekä tiloja, välineitä ja laitteita. Näillä asioilla on vaikutusta myös ruokapalvelujen kustannuksiin. (Saarela ym. 2010, 347.)

Ruokatuotannon töiden hyvän suunnittelun avulla vähennetään epäonnistumisia ja lisätään ruokatuotannon tehokkuutta. Työt tulee suunnitella päivä- ja viikkokohtaisesti, mutta olisi hyvä suunnitella myös pidemmälle ajalle. Töiden suunnittelussa otetaan huomioon mm. valmistettavat ruoat, henkilökunta sekä tilat ja laitteet. Erillistilaisuuksien toteuttamista varten on hyvä tehdä oma työsuunnitelmansa. Saarelan ym. (2010, 348) mukaan työsuunnitelmaan kuuluvat seuraavat asiat:

- Mitä ruokia valmistetaan
- Kuinka monta annosta tarvitaan
- Mitä raaka-aineita tarvitaan ja kuinka paljon
- Mitä valmistusmenetelmiä käytetään
- Mitä voidaan tehdä etukäteen, mitä vasta juuri ennen tarjoilua
- Milloin ja mitä esivalmistetaan tai esikypsennetään (ajoitus)
- Kuka tekee mitäkin
- Mitä valmistusastioita, työvälineitä ja laitteita tarvitaan
- Otetaan huomioon muut laitteiden samanaikaiset käyttötarpeet
- Miten ruoka tarjotaan
- Liittykö tarjoiluun jotain erityistä
- Mikä on ruokien tarjoiluajankohta
- Milloin ja kuka hoitaa muut keittiötoimintaan liittyvät työt
- Miten ns. jälkityöt, miten omavalvontaa toteutetaan.
- Miten omavalvonta toteutetaan

Suurtalouksien ja ravintoloiden ruoanvalmistukseen sisältyy tuotteiden valmistusasteesta riippuen seuraavia vaiheita:

- Raaka-aineiden esikäsittely
- Esivalmistus
- Kylmien ja lämpimien ruokien valmistus ja kypsentyminen kullekin raaka-aineelle ja ruokalajille sopivalla menetelmällä. (Saarela ym. 2010, 351.)

Ruokatuotannon toteutuksen suunnitteluun liittyviä prosesseja ovat:

- Resurssien käytön suunnittelu eli työvoiman ja laitteiden suunnittelu
- Ruokatuotannossa tarvittavien raaka-aineiden tilaaminen
- Ruoanvalmistuksen etenemisen suunnittelu, mihin kuuluu valmistuksen jaksotus, esivalmistelut ja työnjako

Ruoanvalmistuksen etenemisen suunnittelu tarkoittaa samaa kuin tuotantosuunnitelman tekeminen. Tuotantosuunnitelmaan sisältyy tuotannon ohjauksen lisäksi raaka-ainetilauksiin, tuotantomääriin ja työnjakoon kuuluvaa ohjausta. Toteutuksen suunnitteluun liittyvät prosessit ovat eri aikajaksoilla tehtäviä ja ne ovat usein rinnakkaisia ja limittäisiä. Suunnittelua on kahdenlaista, pitkän ja lyhyen aikavälin suunnittelua. Pidemmän aikavälin suunnittelua ovat työvoiman käyttöön ja raaka-aineiden

tilaamiseen kuuluva suunnittelu. Edellä mainittujen suunnitteluaiakatauluun vaikuttavat työvuorolista-kierron pituus ja tavarantoimittajien kanssa sovitut tilausaikataulut. Tavarantoimituksia on keskitettävä, jotta vastaanottoon ja laskujen käsittelyyn ei käytettäisi liian paljon aikaa. (Taskinen 2007, 37.)

Ammattikeittiöissä työn etenemisen tärkein ohjaaja on tuotantosuunnitelma. Tuotantosuunnitelmassa on useita erillisiä ohjeita, jotka liittyvät yksityiskohtaisesti valmistukseen, jakeluun ja tarjoi- luun. Tuotantosuunnitelma sisältyy osittain jo työntekijöiden työn- tai toimenkuviin sekä vakiintuneisiin työkäytänteisiin. Tällöin työntekijä tietää millaisia tehtäviä hänellä on tietyn työvuoron aikana. Myös esivalmisteluista tehdään kirjaukset, joista selviää mitä, minkä verran, milloin ja kuka ne tekee. (Taskinen 2007, 40.)

Annoskortit laaditaan sekä ruokalajeista että lisäkkeistä. Annoskortti on vakioitu ohje valmistetta- vasta ruokalajista ja myytävän annokseen kuuluvista lisäkkeistä. Annoskortit ovat henkilökunnan apuna päivittäisessä työssä ja niiden avulla on helppo seurata kustannuksia. Annoskortti sisältää myös kustannusten laskennan, raaka-ainehinnan ja myyntihinnan. Työkustannukset peittävä myynti- kate ja arvonlisävero sisältyvät myyntihintaan. (Lampi ym. 2006, 106.)

Parhaiten ruokailijoita ja ruokalistasuunnittelua palvelee valmistuskeittiön laitevarustus silloin, kun keittiötä suunniteltaessa on jo ajateltu sitä ruokalistaa ja ruokavaliota, joka soveltuu juuri tämän keittiön asiakaskunnalle. On huomattu, että keittiöiden varustetaso on yleensä riittävä, mutta suunnittelussa rajoitetaan liian suppeaan ruokalajivalikoimaan ja käytetään laitteita liian yksipuolisesti. Ruokalajit ja valmistustavat valitaan siten, että laitteisto on tarkoituksen mukaisesti käytössä ja ruoka saadaan ajoissa valmiiksi. Suunnittelun on aina perustuttava asiakaslähtöisyyteen. Tarvittavaa lähtökohtatietoa saadaan, kun asiakkaiden tarpeita ja toiveita selvitetään esim. asiakaskyselyillä tai päivittäisellä palautteen vastaanottamisella. (Lampi ym. 2006, 107,110.)

2.2.1 Raaka-aineiden hankinta ja varastointi

Raaka-aineostot on kilpailutettava ja sen jälkeen voidaan tehdä ostosopimukset tavarantoimittajien kanssa. Hankintojen toteuttamisessa käytetään nykyisin erilaisia tietojärjestelmiä, joilla raaka-aine- hankintojen tekeminen sujuu joustavasti. Tavarantoimituksia pyritään keskittämään työajan ja kulje- tuskustannusten säästämiseksi. Julkisten ruokapalvelujen hankintoja ohjaa hankintalaki.

Raaka-aineiden ostamisessa on otettava huomioon mm. raaka-aineiden jalostusaste, hinta, laatu, pakkauskoot, soveltuvuus keittiön tuotantoon, mahdollinen lämpösäilytyskestävyys, ravitsemukselli- set ominaisuudet ja kestävä kehitys. Nykyisin alihankkijoilta on mahdollista ostaa laajat valikoimat esikäsiteltyjä ja käyttövalmiita tuotteita. Tilattavat raaka-ainemäärät saadaan valmistettavan annos- määrän mukaan ruokaohjeista, kun ruokailijamäärä joko arvioidaan tai tiedetään. Raaka-aineita han- kittaessa on otettava huomioon jo varastossa mahdollisesti olevat tuotteet, raaka-aineiden varas- tointimahdollisuudet ja milloin raaka-aineiden on oltava käytettävissä. (Saarela ym. 2010, 351.)

Jokaisessa ammattikeittiössä on tehtävä päätös siitä, minkälaisia raaka-aineita ruokatuotannossa käytetään ja keneltä tai mistä ne hankitaan. Tavarantoimittajia voidaan arvioida esimerkiksi millainen toimitusvarmuus, luotettavuus ja asiakassuhde ovat kyseessä. Logistiset ratkaisut ja raaka-aineiden kotimaisuus ovat myös merkittäviä tekijöitä tavarantoimittajan valinnassa. Asiakaspalautteen avulla voidaan arvioida, miten raaka-aine on vaikuttanut koko aterialta saatuun palautteeseen. Asiakaspalautteen avulla voidaan myös arvioida, on raaka-ainevalikoimaa muutettava. Raaka-aineita voidaan tilata ja niitä voidaan myös toimittaa vaikkapa päivittäin, kaksi kertaa viikossa tai kerran viikossa. Tilaus- ja toimitusajat voivat olla pitempiä, jos raaka-aineilla on pitkä säilyvyys. Tilaus ja toimitusaika riippuvat myös raaka-aineiden käytön tiheydestä sekä tavarantoimittajien kanssa solmittuista sopimuksista. Olisi hyvä huomioida myös kuljetusten ympäristöhaitat, kun toimituksia suunnitellaan. (Taskinen 2007, 30-31, 37.)

Työvoiman käytön suunnittelua tarvitaan valmistusmäärien arvioita varten. Tieto valmistusmääristä on erityisen tärkeä myös raaka-aineiden tilausprosessissa sekä ruokalistoilla ja ruokaohjeilla. Joidenkin raaka-ainetilauksen kohdalla voidaan eri tuoteryhmistä laatia ns. runkotilauslista, mikä tarkoittaa samaa kuin ennakkotilauslista. Tämä toimitetaan tavarantoimittajalle ja kyseiset tavarat toimitetaan automaattisesti, niitä ei siis tarvitse enää tilata erikseen. Jos tilausmääriä tarvitsee muuttaa, otetaan yhteyttä tavarantoimittajaan. Raaka-aineiden tilausmäärien tarve lasketaan ruokaohjeiden, arvioidun valmistusmäärän ja varastossa olevien raaka-aineiden pohjalta. Raaka-ainetilaukset toimitetaan tavarantoimittajille internet-sivustojen kautta, puhelimitse, faxilla tai sähköisten tuotannonohjausjärjestelmien avulla. (Taskinen 2007, 39.)

Tilattuja raaka-aineita vastaanottaessa tarkistetaan, onko oikeat tuotteet eli niitä mitä oli tilattu. Lisäksi on tarkistettava tuotteiden määrä, millainen on tuotteiden laatu ja onko ne kuljetettu tuotteiden vaatimissa lämpötiloissa. Herkästi pilaantuvia raaka-aineita ei saa varastoida pitkään. Esimerkiksi kala pilaantuu nopeasti suuren vesipitoisuutensa ja kalan sisältämien tyydyttämättömien, helposti hapettuvien ja hajoavien rasvojen vuoksi. (Saarela ym. 2010, 351.)

Varastojen lämpötiloja seurataan, jotta nähdään ovatko ne sopivia eri raaka-aineelle. Esimerkiksi avokadon hedelmäliha muuttuu harmaaksi ja yrteistä mm. basilika paleltuu käyttökelvottomaksi tavanomaisessa kylmiölämpötilassa. Nahistuneet, pilaantuneet tai päivämäärältään vanhentuneet tuotteet poistetaan varastosta. Toimitaan first in - first out -periaatteella, eli ensin tulleet tavarat käytetään myös ensin. Hävikkiä ei saisi syntyä. Varastossa olevat raaka-aineet inventoidaan yleensä kuukausittain. (Saarela ym. 2010, 351; Taskinen 2007, 43.)

2.2.2 Keittiötoimintojen suunnittelu

Ravintoloissa käytettävissä oleva työaika, laitteisto sekä työntekijämäärä ovat hyvin usein rajalliset. Ruoan laadukkuus ja valmistuminen ajallaan varmistetaan suunnitelmallisuudella, sekä tehokkailla ruoanvalmistuslaitteilla ja työmenetelmillä. Ruoan tuottamisen edellytyksenä on toimiva astiahuolto, puhtaanapito, varastonhoito ja tarjoilu, joten näitäkin töitä tulee järkipäristää. Kaikissa keittiöissä

on tavoitteena löytää järkevät ja tehokkaat työmenetelmät. Tällä tavoin voidaan nopeuttaa ja keventää työtä, tehdä se turvallisemmaksi sekä parantaa tuotteen laatua ja vähentää kustannuksia. Näin saadaan työn tuottavuus kasvamaan ja henkilöstöllä on paremmat mahdollisuudet ottaa huomioon asiakkaan tarpeet. Myös vuorovaikutukseen ja palvelun laadun parantamiseen työn järkiperäistämällä on suuri merkitys. (Lampi 2006, 65-66.)

Kehittämistä kaipaava työmenetelmä on usein toistuva, vie paljon aikaa, se on työturvallisuusriski, aiheuttaa hankalia työotteita, -liikkeitä ja -asentoja sekä runsaasti kuljetuksia, siirtoja ja edestakaista liikkumista, tuottaa huonolaatuisen lopputuloksen, tuottaa ongelmia tavalla tai toisella. Annostelua helpottaa se, että jo esivalmistusvaiheessa pyritään tasakokoisuuteen. Annokseen kuuluvat kasvisli-säkkeet paloitellaan niin, että niistä on helppo saada tietyn suuruinen annos. (Lampi ym. 2006, 62, 66.)

Työmenetelmän kehittäminen tarkoittaa, että nykyistä työtapaa tutkitaan ja arvioidaan. Työmenetelmän kehittämisen myötä voidaan ottaa uusi, parempi työtapo kehitettäväksi ja käyttöön otettavaksi. Tällainen työhön suhtautuminen vaatii ennakkoluulottomuutta ja järjen käyttöä. Monet muutokset voidaan kuitenkin toteuttaa helposti. Joskus paremman työmenetelmän käyttöön ottamista rajoittavat ratkaisut, joita on tehty keittiön suunnittelun ja rakentamisen aikana. (Lampi ym. 2006, 69.)

Työmenetelmän kehittäminen on osa tuotekehitystä ja ruokatuotantoprosessia. Työvälineet, aika, laitteet, työtilat ja työvoima ovat tuotantoon käytettäviä resursseja. Tehokkuus tarkoittaa sitä, miten hyvin resurssit osataan hyödyntää. Tehokkuus mahdollistaa tuottavuuden. Työmenetelmän kehittämiseen kuuluvat jo käytössä olevan tavan tutkiminen ja arviointi sekä uuden paremman tehokkaamman työtavan käyttöönotto. Tähdätään tarpeettomien työvaiheiden poistamiseen. Tehdään tarvittava työ parhaalla mahdollisella tavalla. Näin säästetään aikaa, työ tulee turvallisemmaksi ja kevenee, tuotteen ja palvelun laatu paranevat. Kustannukset alenevat ja tuottavuus kasvaa. (Mäki 2018.)

Keittiötoimintojen rationalisointi on suunnitelmallista toimintaa, joka tähtää tuottavuuden lisäämiseen. Tehokkaat työmenetelmät vaikuttavat työaikaan ja ovat kannattavuuden edellytyksiä. Kustannusten pitäisi olla mahdollisimman pieniä. Ruokapalveluiden tuottamiseen etsitään jatkuvasti edullisempia toimintatapoja. Säästämispyrkimykset näkyvät henkilökunnan määrässä ja raaka-aineiden käytössä, mutta silti ruoan on oltava laadukasta. Ruokapalvelujen tuloksellinen hoitaminen on palvelukykyä. Tuotantotekninen kehittäminen kohdistuu tuotteisiin ja raaka-aineisiin, työmenetelmiin, työvälineisiin, koneisiin ja laitteisiin sekä työn kulkuun keittiössä. Tuotannon rationalisointia on esimerkiksi tuotekehitys ja työmenetelmien parantaminen. Tuottavuuden kohottamisessa otetaan huomioon ergonomia ja työturvallisuus. (Mäki 2018.)

Ruokatuotannon kehittäminen ja laadun parantaminen kohdistuu tietotekniikkaan, hankintoihin, ruokalistasuunnitteluun, ruokaohjeiden kehittämiseen, raaka-aineisiin ja tuotteisiin, työ- ja kypsennysmenetelmiin, koneisiin ja laitteisiin, työn kulkuun keittiössä, ergonomiaan ja työturvallisuuteen,

ruoan laatuun, aistittavaan laatuun (makuun, rakenteeseen, ulkonäköön), ravitsemukselliseen laatuun, turvallisuuteen ja hygieeniseen laatuun, eettinen laatu esim. broilerituotanto, ekologinen laatu, kestävä kehitys, ympäristöasiat, ruokapalvelun kokonaislaatuun, energiankulutuksen vähentämiseen, tunnuslukuihin, henkilöstöasioihin. (Mäki 2018.)

Ajankäytön suunnittelu on ruokatuotannon suunnittelua ja osa ruokatuotantoprosessia. Se perustuu ateria- ja ruokalistasuunnitteluun, jonka pohjalta työt suunnitellaan työviikoiksi, -päiviksi ja -vuoroiksi. Ajankäytön suunnitelmalla varmistetaan, että keittiö toimii ateria-aikojen, asiakkaiden ja erilaisten tehtävien määrittelemässä aikataulussa. Suunnitelmallisesti käytetty aika on taloudellista ja tuottavaa. Se on myöskin tärkeä osa asiakastytyväisyyttä. Ajankäytön suunnittelu tähtää siihen, että ravintola tuottaa tarkoitetun määrän ruokaa ja palvelua mahdollisimman sopivalla määrällä työtä. Työajan suunnitelmallinen käyttö säästää työntekijän voimavaroja, luo työtyytyväisyyttä hyvin tehdystä työstä ja sen tuloksista. Jokainen työntekijä suunnittelee ajankäytön työtehtäviensä ja työaikansa mukaan. Työvuorosuunnittelussa tulee huomioida henkilökunnan riittävyys eri ajankohtina. Ajankäytön suunnittelu on siten osa henkistä työsuojelua. (Mäki 2018.)

Ajankäyttöön vaikuttavia tekijöitä ovat keittiön toimintatapa, raaka-aineiden jalostusaste, tuotantotapa, suunnitelmallisuus, työn hahmottaminen prosessina, työn monivaiheisuus ja vaikeusaste. Ajankäyttöön vaikuttaa myös keittiösuunnittelu, koneet laitteet ja taito. Tehokas työmenetelmä vie vähemmän aikaa ja sarjatyö tehostaa työtä. Ajankäytössä tulee myös huomioida apuaika, odotusaika ja jaksottaminen. (Mäki 2018.)

2.3 Ruokatuotannon toteutus ja valmistus

Kaikissa ruokatuotannon prosessin vaiheissa tulee toteuttaa keittiötoiminnalle asetettuja laatutavoitteita; ostetaan laadukkaita raaka-aineita ja varastoidaan ne oikein, raaka-aineet valmistetaan laadittujen ruokaohjeiden mukaisesti asianmukaisilla menetelmillä, välineillä ja laitteilla. Tuotannon kaikissa vaiheissa noudatetaan mikrobiologiaan ja hygieniaan liittyviä ohjeita. Ennen tarjoilua ruoat säilytetään omavalvonnan ohjeiden mukaisesti. Pyritään toimimaan niin, että asiakkaan kokema ruokapalvelun kokonaislaatu olisi laatutavoitteiden mukainen. Myös kestävä kehityksen mukainen energian, veden ja raaka-aineiden käyttö sekä kierrätys sisältyvät ammattikeittiöiden laadukkaaseen ravitsemispalveluun. (Määttä ym. 2010, 345.)

Suunnittelua, tiedonhallintaa, tietojen muuttumista ja uusien tietojen soveltamista tapahtuu samaan aikaan toteutettaessa ruokatuotantoprosessia. Prosessit liittyvät toisiinsa ja myös monia osaprosesseja tapahtuu samanaikaisesti. Näitä osaprosesseja ovat esimerkiksi tilausten suunnittelu, erilaisten tarjoilujen tuottaminen, asiakkaiden kanssa neuvottelu, raaka-aineiden hankinta ja laskutusten hoitaminen. (Määttä ym. 2010, 346.)

On olennaista, tehdäänkö ruoka alusta alkaen raaka-aineista vai käytetäänkö puolivalmisteita. Työtehtävät vähenevät puolivalmisteiden käytöllä. Työtehtävien kannalta on edullista, että käytettävät

välineet ja raaka-aineet ovat helposti saatavilla. Työtehtävät, jotka liittyvät toisiinsa, kannattaa sijoittaa lähekkäin. (Kaukiainen ym. 2006, 26.)

Asiakkaille tärkeää tietoa on tarjolla oleva valikoima, sen soveltuvuus ruokavalioihin, sekä aterioiden ja annosten hinnat. Asiakkaat ovat monesti kiinnostuneita myös valmistustavoista ja käytetyistä raaka-aineista. Lisääntyneet ruoka-aineallergiat ja yliherkkyydet ovat johtaneet siihen, että ammattikeittiössä on pystyttävä selvittämään ruoanvalmistuksessa käytettyjen raaka-aineiden koostumustiedot tarkkaan ja kertoa niistä asiakkaille. (Taskinen 2007, 35-36.)

Ruoanvalmistusta ohjaavat ruokalistat ja -ohjeet. Työntekijöillä on näiden lisäksi myös tiedot valmistettavan ruoan määrästä ja laadusta. Osassa ammattikeittiöistä on ruoanvalmistuksen prosessien oltava suunniteltu ja ennakoitu pitkälle, jotta tilaukset asiakkaille kyetään toimittamaan nopeasti. Tällaisia ovat ne keittiöt, joissa vain murto-osa asiakasmäärästä tiedetään etukäteen. Ruoanvalmistuksen käynnistää ruokatilaus, joka on tiedossa joko ennakkoon tai asiakkaan sillä hetkellä tilaama ateria. Ruokaohjeista löytyvät valmistukseen liittyvät ohjeistukset, tarvittavat raaka-aineet ja niiden käyttömäärät sekä esille laiton ohjeet. (Taskinen 2007, 45.)

Annoskortti on ruokaohjekortti, joka sisältää työohjeet ja hintatiedot. Annoskortti takaa sen, että annokset valmistetaan aina samanlaisina niin raaka-aineiltaan, maultaan, kooltaan, ulkonäöltään kuin lämpötilaltaankin. Annoskortti helpottaa ruoan laadunvarmistusta ja työntekijöiden työtä, ja niiden tuleekin olla keittiössä jokaisen nähtävillä ja käytettävissä. Annoskorkeista käy ilmi ruokalaji, annoskoko, ruoka-annosten määrä ohjeen mukaan, raaka-aineet ja niiden määrät, valmiin ruoan määrä, raaka-aineiden mittayksiköt, valmistusohje, tarvittavat välineet ja laitteet, kypsennyslämpötila ja -aika, lisukkeet ja koristeet, tarjoilutapa, raaka-aineiden hinta annosta kohti, sekä myyntihinta ja -kate. (Mäki 2018.)

Yksi ruoan tärkeimmistä laatutekijöistä on maku ja sen muodostumiseen vaikuttavat niin käytetyt raaka-aineet kuin valmistustavatkin. Erityisesti paistamisessa muodostuu makua-aistille houkuttelevia aromiaineita. Uusia makuja syntyy myös silloin, kun yhdistetään ja kypsennetään erilaisia ruoka-aineita. Myös erilaisten mausteiden avulla saadaan uusia makuja. Monien raaka-aineiden nautittavuus paranee kypsennyksellä. Tällaisia raaka-aineita ovat mm. lihat, jauhot, ryynit, pastat ja perunat. Vaihtelua ruokiin saadaan, kun käytetään erilaisia raaka-aineita ja ruoanvalmistusmenetelmiä. (Saarela ym. 2010, 352.)

Ruoka-annoksen aistittava laatu muodostuu herkullisesta mausta, oikeasta lämpötilasta, nautittavuudesta, sopivasta rakenteesta, värikyydestä, houkuttelevasta ulkonäöstä ja hyvästä tuoksusta. Lisäksi annoksen tulee olla ruokahalua herättävä ja ruokalistan mukainen. Erityisesti juhlaruokailussa korostuvat ruoan nautinnollisuus ja elämyksellisyys, kun taas päivittäisessä ruokailussa ruoan terveellisyys ja monipuolisuus ovat tärkeitä. Vaikka makua pidetään ruoan aistittavista ominaisuuksista tärkeimpänä, on myös tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miltä ruoka näyttää ja houkuttelevatko ruoan värit ruokailijaa. Myös ruoan esillelaittotapa vaikuttaa annoksen houkuttavuuteen eli miten se on koristeltu. Ruoan rakenteella on suuri merkitys suutuntuman miellyttävyyteen. Esimerkiksi onko

ruoka sitkeä ja kuiva vai murea ja mehukas ja onko suutuntuma pehmeä, karkea vai rakeinen ja onko lämpötila ruokalajille sopiva. Pyritään aina siihen, että ruoan aistittava laatu säilyy hyvänä asiakkaalle asti. Myös tuotteiden kypsentyminen kyseisille tuotteille sopivissa lämpötiloissa ja tuotteiden oikeat kypsyyssasteet ovat tärkeitä hyvän aistittavan laadun saavuttamiseksi. (Saarela ym.2010, 352; Mäki 2018.)

Ruoka-annoksen ravitsemuksellinen laatu tarkoittaa, että annos on ravitsemussuositusten mukainen, monipuolinen, runsaskuituinen, vähäsuolainen, vähärasvainen, erityisruokavaliot ja muut asiakkaan erityistarpeet huomioiva, vaihteleva, kohtuullinen. Ravitsemussuositusten tunnistaminen ja huomiointi sekä ruokien suunnittelussa että toteutuksessa takaavat ruoan ravitsemuksellisen laadun. Uusien ravitsemustutkimusten ja ravitsemusalan trendien näkyminen ruokatarjonnassa merkitsevät paljon monille nykypäivän asiakkaille. (Mäki 2018.)

Ruoan hygieenisellä laadulla tarkoitetaan elintarvikkeen turvallisuutta. Ruoan turvallisuus on asiakkaalle tärkeää. Valmistuksen, säilytyksen, kuljetuksen, kuumennuksen ja tarjoilun kaikissa vaiheissa noudatetaan ruoan turvallisuuteen ja hygieniaan liittyviä ohjeita. Raaka-aineiden turvallisuusketjun ”pellolta pöytään” tulee olla katkeamaton. Toimitaan siten, että asiakkaiden kokemana ruokapalvelun laatu on mahdollisimman hyvä ja yrityksen laatutavoitteiden mukainen. (Mäki 2018.)

Taskisen (2007, 33) mukaan tuotelaatuun liittyviä tekijöitä ovat raaka-aineen jäljitettävyyttä, tuoteturvallisuus, ravitsemuksellinen ja aistittava laatu sekä hinta-laatusuhde.

2.4 Seuranta

Tarjonnan miellyttävyys ja tuotannon turvallisuus ovat mahdollisia arviointitapoja ruokatuotantoprosessin onnistumiselle. Myyntiin ja menekkiin liittyviä tilastotietoja kerätään erilaisten järjestelmien kautta, ja niiden avulla voidaan saada selville esimerkiksi yksittäisen tuotteen tai tuoteryhmän myynti, myynnin kehitys ja kokonaisymyynnin rakenne. Täsmällisiä tietoja asiakasmäärän kehityksestä ja tarjottujen ruokien suosiosta saa valmistus- ja menekkimäärien, sekä kokonaisruokailija- ja vierailijamäärien muistiin kirjatusta tiedosta. Asiakkaiden antama palaute ja kerätyt havainnot kertovat, miten tarjolla oleva ruokavalikoima sopii kokonaisuuteen, miten ruokien maistuvuus on koettu ja miten tarjonta vastasi asiakkaiden ennako-odotuksiin. Asiakaspalautteita kerätään palautelomakkeilla ja asiakastytyväisyyskyselyjen avulla. Asiakkaat antavat palautetta myös ruokailutilanteen yhteydessä sali- ja keittiöhenkilöstölle, sekä myöhemmin internetin välityksellä. Myös keittiön työntekijät antavat palautetta ruokien valmistukseen ja tarjoiluun liittyvistä tekijöistä. (Taskinen 2007, 47.)

3 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

3.1 Toiminnallinen tutkimus

Toiminnallisessa opinnäytetyössä lähestytään ammattikenttää. Siinä käytännön toteutus ja sen raportointi yhdistyvät tiiviisti toisiinsa. Vilka ja Airaksisen 2003 mukaan toiminnallinen tutkimus on vaihtoehto perinteiselle tutkimukselle ja siinä käsitellään ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, järjestämistä ja järjeistämistä. Käytännössä toiminnallinen opinnäytetyö sisältää jonkin tuotoksen ammatilliseen käyttöön. Tuotos voi olla opas tai ohjelma, tapahtuman toteuttaminen, tilaisuuden suunnitteleminen ja toteuttaminen, perehdyttämisopas, uuden tuotteen suunnitteleminen ja toteuttaminen tai vaikkapa portfolio. Toiminnallisen tutkimuksen raportoinnin tulee olla tutkimusviestinnän tavoin toteutettua. Raportissa tulee kyetä osoittamaan, miten tutkija on kyennyt yhdistämään teorian tiedon ja ammatilliset taidot. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkijalla tulee kriittinen ja analyysoiva ote tutkimuksen toteuttamiseen ja raportointiin. Lisäksi tutkijan tulee näyttää ammatillista osaamista alalta. (Vilka ja Airaksinen 2003, 9-10.)

3.2 Ruokatuotantoprosessin kehittäminen Kesäravintola Rauhalahteen

Tuotekehitysprosessi Kesäravintola Rauhalahteen mukailee tässä opinnäytetyössä sivulla 11 nähtävää Kulmatin (2015) kuvaa. Prosessi aloitettiin syksyllä 2017 tarpeesta uudistaa Kesäravintolan ruokatuotantoa ja ruokatuotteita. Ruokalista oli suppeahko ja annoksissa käytettiin paljon valmiita komponentteja, mihin haluttiin muutos. Ruokatuotantoprosessi jatkui ruokatuotteiden suunnittelulla kevättalvella 2018. Tavoitteena oli monipuolistaa sekä annoksia että koko ruokalistaa aiempaan kesään verrattuna. Lähtökohtana oli asiakastyytyväisyyden paraneminen ja hyvät katteet olisivat vain plus-saa. Tarkoituksena oli myös nostaa Kesäravintola Rauhalahteen mainetta paikallisten keskuudessa, jolloin asiakkaaksi saataisiin matkailijoiden lisäksi paikallisiakin asukkaita.

Suunnittelussa käytettiin pohjana edellisen kesän ruokalistaa. Aiempia annoksia kehitettiin ja myös kokonaan uusia annoksia suunniteltiin. Ruokalistassa pyrittiin monipuolisuuteen ja hyödynnettiin edellisenä kesänä saatuja asiakaspalautteita ja toiveita annosten suhteen. Tavoitteena oli suunnitella ruoat siten, että ne ovat houkuttelevan näköisiä ja mauultaan ja rakenteeltaan laadukkaita. Saarelan ym. (2010) ja Mäen (2018) mukaan ruokien aistittavan laadun tulisi pysyä hyvänä asiakkaalle asti. Mäen (2018) mielestä ruoan turvallisuus on asiakkaalle tärkeää. Ruokatuotannon suunnittelussa pyrittiin siihen, että ruokien valmistuksen, säilytyksen, kuumennuksen ja tarjoilun kaikissa vaiheissa noudatettaisiin ruoan turvallisuuteen ja hygieniaan liittyviä ohjeita.

Kuten opinnäytetyössä sivulla 18 Kilpilinnan (2015) kuvassa näkyy, ruokalistasuunnitteluun vaikuttavat useat eri tekijät. Kesäravintola Rauhalahteen tuotekehitysprosessissa vaikuttavimmat tekijät olivat asiakkaat ja henkilökunta. Kesäravintolan asiakaskunta on hyvin laajakirjoista, jonka vuoksi ruokalistan suunnitteleminen oli haasteellista. Lista suunniteltiin monipuoliseksi, jolloin mahdollisimman moni asiakas olisi tyytyväinen. Vain noin kolme kuukautta auki olevaan ravintolaan voi olla vaikeaa

saada kokenutta henkilökuntaa, mikä täytyy ottaa huomioon muun muassa annosten suunnittelussa. Ruokatuotteet suunniteltiin niin, ettei niiden valmistamiseen ja tarjoamiseen vaadita työkokemusta ammattikeittiöistä.

Seuraava tuotekehitysprosessin vaiheessa ruokatuotteet testattiin kevättalvella 2018 Savonia-ammattikorkeakoulun opetuskeittiössä, jonne hankittiin tarvittavat raaka-aineet Kespron noutotukusta. Keittiössä valmistettiin annosten eri komponentteja, kuten viinasinappia ja yrttikastiketta. Jokainen käytetty raaka-aine punnittiin ja määrät merkittiin ylös. Ruokien arviointia oli opinnäytetyön tekijän lisäksi suorittamassa hänen esimiehensä ja työkaverinsa sekä kaksi Savonia-ammattikorkeakoulun ruokapalvelujen opettajaa. Heistä toinen on opinnäytetyön ohjaaja. Taskisen (2007) mukaan uusi ruokatuote voidaan ottaa ruokalistalle käytettäväksi, jos siitä saadaan riittävän hyvää palautetta testaukseen osallistuneilta henkilöiltä. Testaajat antoivat hyvää palautetta ja huomion arvoisia ohjeita, jotta ruokatuotteet saatiin muokattua lopulliseen muotoonsa.

Testauspäivän jälkeen vuorossa oli tuotteistus ja hinnoittelu. Reseptiikat viimeisteltiin testauspäivänä saatujen palautteiden ja ohjeiden avulla. Reseptiikan myötä saatiin tiedot raaka-ainekustannuksista ja tuotteille pystyttiin määrittelemään myyntihinnat. Toukokuussa 2018 Kesäravintola Rauhalahdi avattiin kesäkaudeksi, jolloin tuotekehitysprosessin vaiheista vuorossa oli markkinointi ja myynti. Kesän aikana kerättiin asiakaspalautteita, joista lisää sivulla 37.

3.3 Valmiit ruokatuotteet

Kesäravintola Rauhalahden ruokalistalla vuonna 2018 oli 13 opinnäytetyötä varten kehitettyä annosta, joiden lisäksi listalta löytyi myös pizzoja ja esimerkiksi ranskalaisia sekä bataattiranskalaisia.

Kevyesti kesään (L, G) 16,50€

Talon marinoitua kanaa vartaassa, kesäkurpitsaa, paprikaa, sipulia, savupaprikakastike, vihersalaatti

Edellisenä kesänä listalta löytyi kanavarras-annos, mutta ne olivat valmiiksi marinoituja ja kypsennettyjä, eikä hinta-laatusuhde ollut kohtuullinen. Kesäksi 2018 listalle haluttiin täyttävä ja ulkonäöltään houkutteleva varrasannos, joka olisi myös ravintoarvoiltaan suhteellisen terveellinen. Annos on värikäs ja runsas. Marinadi on itsetehtyä, kuten myös savupaprikakastikekin.

Farmari (L, G) 16,20€

Glaseerattua porsaan ulkofilettä, talon coleslaw, viinasinappia, ranskalaiset

Farmari annos löytyi myös edellisenä kesänä ruokalistalla eri nimellä. Viinasinappiin ja porsaan glaseerausastikkeeseen kehitettiin uudet reseptit. Aiemmin porsas oli 230g kasslerpihvi, mutta kehittämisen jälkeen annoksessa on kaksi 80 grammaista ulkofilepihviä. Talon coleslaw sai uuden nimen, sillä aiemmin se tunnettiin nimellä kuttusalaatti. Asiakkaiden pyynnöstä annokseen lisättiin myös pieni ketsuppikippo.

Kalastaja (L) 16,80€

Savolaiset paistetut muikut, vihersalaattia, sitruuna, yrttikastiketta, perunasose

Myös Kalastaja löytyi jo aiemmalta ruokalistalta. Tällöin kastikkeena oli puolukkakastike, mutta kesäksi 2018 se vaihdettiin yrttikastikkeeseen. Molemmat kastikkeet olivat itse tehtyjä. Ennen voissa paistoa muikut pyöriteltiin seoksessa, johon käytettiin mm. ruiskorppujauhoja. Muikut ovat hyvin savolainen raaka-aine, jonka takia annos haluttiin säilyttää listalla.

Kesätyttö (G, V) 15,50€

Täytettyä paprikaa härkis-tomaattitäytteellä, vihersalattia, valkosipulikastike

Vuoden 2018 ruokalistalle haluttiin vegaaninen annos, joka olisi myös gluteeniton. Annoksesta haluttiin sekä täyttävä että houkutteleva, jota myös sekasyöjä voisi tilata. Härkis-tomaattitäyte pystyttiin valmistamaan etukäteen, jolloin täytettyjen paprikoiden valmistus oli helppoa.

Sitä sun tätä (L) 8,50€

Ranskalaiset nakeilla ja lihapyöryköillä, ketsuppi, sinappi ja kurkkusalaatti

Annos ei ollut aiempaan kesänä varsinaisella ruokalistalla, mutta sitä myytiin hetken ajan varastonkierron vuoksi. Sitä sun tätä oli aiemmin todella kysytty sekä lasten että aikuisten suusta, minkä vuoksi annos haluttiin ottaa uudelle ruokalistalle mukaan.

Kesäpoika (L) 13,50€

Hampurilaissämpylä, Eväsmiesten hampurilaispihvi, majoneesia, jääsalaattia, punasipulihilloketta, tomaattia, cheddar-juustoa, suolakurkkua, ketsuppia, ranskalaiset

Edellisenä kesänä sama hampurilaisannos oli ruokalistalla, mutta eri nimellä. Hampurilaisen cheddar oli silloin vähälaktoosista ja se haluttiin vaihtaa uudelle listalle laktoosittomaksi. Annos oli suosittu jo aiemmin, minkä vuoksi se pidettiin ruokalistalla. Kaikkiin hampurilaisiin käytettiin Liepuskan briosseja ja Kesäpoikaan Eväsmiesten hampurilaispihvejä, jolloin paikallisuus näkyi annoksissa. Liepuskan tuotteita käytettiin myös aamupalalla sekä myytiin vitriinituotteina, jolloin tilaukset saatiin keskitettyä hyvin.

Kesäneito (L) 13,50€

Hampurilaissämpylä, kanaa, majoneesia, jääsalaattia, talon salsaa, ananasta, savupaprikakastiketta, bataattiranskalaiset

Kesäpoika-annoksen lisäksi ruokalistalle haluttiin kanaa sisältävä, raikkaampi hampurilainen. Aiemmallalla listalla oli kanaleipä, joka kehitettiin uudelle listalle Kesäneito-annokseksi. Muuta yhteistä annoksissa ei olekaan, kuin broilerin rintafilee. Talon salsa ja savupaprikakastike ovat itsevalmistettuja oppinäytetyöhön suunnitelluilla resepteillä.

Tuhti (L) 14,50€

Hampurilaissämpylä, Eväsmiesten hampurilaispihvi, chilimajoneesia, jääsalaattia, tomaattia, cheddarjuustoa, pekonia, ketsuppia, 2 kpl sipulirenkaita, ranskalaiset

Ruokalistalle kaivattiin useampaa eri hampurilaisannosta. Kesäneidon ja Kesäpojan lisäksi haluttiin oikein tuhti hampurilainen, jolla isompikin nälkä selätettäisiin. Siitä Tuhti saikin nimensä.

Kanasalaatti (L, G) 13,20€

Viipaloitua kananrintaa, salaattia, tomaattia, kurkkua, talon salsaa, maissia, nachoja, Caesar-kastike

Salaatteja oli edellisellä ruokalistalla kaksi erilaista, ja määrä haluttiin pitää samana. Salaateille oli kysyntää jo edellisenä kesänä, mutta ruokalistaa ei haluttu kasvattaa liikaa, minkä vuoksi kaksi salaattivaihtoehtoa olisi sopiva määrä. Kanasalaatissa oli aiemmin broileria, salaattia, tomaattia, kurkkua, paprikaa ja Caesar-kastiketta. Annos kehitettiin monipuolisemmaksi, maukkaammaksi, nykyaikaisemmaksi ja hinta-laatusuhteeltaan paremmaksi. Kesäneito-annoksessa käytettyä itsetehtyä salsaa käytettiin myös kanasalaatissa.

Tonnikalasalaatti (L, G) 13,20€

Tonnikalaa, vihersalaattia, tomaattia, kurkkua, punasipulihilloketta, sokeriherneen palkoja, kananmuna, yrttikastike

Tonnikalasalaatin tilalla listalla oli aiemmin kylmäsavulohisalaatti. Kylmäsavulohta käytettiin edellisenä kesänä myös erääseen pizzaan, joita Kesäravintolassa myös valmistetaan. Kesällä 2018 kyseistä pizzaa ei otettu enää listalle. Tonnikalaa kuitenkin käytettiin edelleen pizzaan, jonka vuoksi se oli sopiva vaihtoehto kylmäsavulohelle. Salaattiin lisättiin sokeriherneen palkoja ja muissakin annoksissa käytettävää punasipulihilloketta. Yrttikastike valmistettiin itse.

Pikku farmari (L, G) 7,50€

Talon marinoitua kanaa vartaassa, hunajamelonia, vihersalaattia, ranskalaiset

Lastenannoksiin haluttiin mukaan kanaa sisältävä annos, joka olisi tarpeeksi täyttävä ja sopisi niin pienille kuin isommillekin lapsille. Pikku farmarin tilalla edellisen kesän ruokalistassa oli lasten muikkuannos. Tämä kuitenkin koettiin turhaksi, sillä se vaatisi muikkujen punnitsemista kahteen eri painoon ja hidastaisi keittiötoimintoja. Lasten muikkuannoksille ei ollut myöskään huomattavan suurta kysyntää. Pikku farmarissa käytettiin samoja marinoituja broilereita kuin Kevyesti kesään -annoksesakin, jolloin hävikki pystyttiin minimoimaan. Annokseen lisättiin hunajameloniviipale ja vihersalaattia, joiden tilalla oli aiemmin kurkkua ja tomaattia. Annoksessa oli myös pieni ketsuppikippo ranskalaisille.

Pikku varras (L) 6,50€

Lihapulla- & nakkivarras, hunajamelonia, vihersalaattia, perunasose

Annos löytyi jo aiemmalta ruokalistalta ja säilytettiin myös uudistetulla listalla suuren suosion vuoksi. Lihapullia ja nakkeja käytettiin myös Sitä sun tätä -annokseen, jolloin hävikki pystyttiin minimoimaan. Annokseen lisättiin hunajameloniviipale ja vihersalaattia, joiden tilalla oli aiemmin kurkkua ja tomaattia. Annoksessa oli myös pieni ketsuppikippo lihapullille ja nakeille.

Pikku Tuhti (L) 6,80€

Hampurilaissämpylä, Eväsmiesten hampurilaispihvi, majoneesia, cheddarjuustoa, tomaattia, ketsuppia, ranskalaiset

Ruokalistalle haluttiin lapsille suunnattu hampurilaisannos, minkä vuoksi jo aiemmallalla listalla ollut annos otettiin uudistetullekin listalle. Sämpylät tilattiin Liepuskalta ja hampurilaispihvit Eväsmiehiltä, jolloin paikallisuus korostui.

4 KVANTITATIIVINEN TUTKIMUSMENETELMÄ

Samassa tutkimuksessa voidaan käyttää sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusta, ne kytetään näkemään toisiaan täydentäviksi suuntauksiksi. Ne eivät siis kilpaile keskenään. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 127.)

4.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Laskettaessa määriä, on kyseessä kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Määrällisessä tutkimuksessa käytetään täsmällisiä ja laskennallisia menetelmiä. Myös tilastolliset menetelmät ovat kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytössä. Tutkimustuloksia tulkittaessa käytetään apuna erilaisia mittausmenetelmiä kuten tilastoja ja numeroita. (Kananen 2015, 197-200.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa ovat keskeisiä johtopäätökset aiemmista tutkimuksista ja aiemmat teoriat. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa esitetään hypoteeseja ja määritellään käsitteitä, tehdään koejärjestelyjä ja aineistonkeruusuunnitelmia. Näissä kaikissa on tärkeää, että havaintoaineisto soveltuu määrälliseen, numeeriseen mittaamiseen. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa valitaan koehenkilöitä ja tutkittavia henkilöitä. Tätä varten on tehtävä tarkat määrittelyt koehenkilöistä ja otantasuunnitelma. Perusjoukon määrittelyn jälkeen valitaan otos, jolloin muuttujat saadaan taulukkomuotoon ja aineisto pystytään saamaan tilastolliseen muotoon. Näin aineistoa voidaan käsitellä tilastollisesti ja tehdä päätelmiä kyseisen havaintoaineiston analysointiin perustuen. (Hirsjärvi ym. 2009, 131.)

Tyypilliset kvantitatiivisen aineiston tiedonkeruumenetelmiä ovat lomakekyselyt, internetkyselyt, henkilökohtaiset haastattelut sekä puhelinhaastattelut. Näissä kaikissa edellä mainituissa tiedonkeruumenetelmissä käytetään pääosin strukturoituja kysymyksiä. Myös systemaattinen havainnointi ja kokeelliset tutkimukset ovat merkittäviä kvantitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä. Tiedonkeruumenetelmän valintaan vaikuttavat tutkimuksen perusjoukko, tutkimusongelma sekä lomakkeen pituus ja kysymysten sisältö. Samassa tutkimuksessa voidaan käyttää useita tiedonkeruumenetelmiä. (Heikkilä 2014.)

4.2 Asiakaspalautekysely

Aineiston keräämiseen voidaan apuna käyttää kyselyä. Kun aineistoa kerätään kyselyn avulla, on kyseessä survey-tutkimus. Survey-tutkimuksessa aineistoa kerätään standardoidusti. Aineiston keruu tapahtuu kyselyllä, haastattelulla tai havainnoimalla. Tietystä perusjoukosta valitaan tutkimuksen kohdehenkilöt, joista muodostuu tutkimuksen otos tai näyte. (Hirsjärvi ym. 2009, 182.)

Kyselytutkimuksessa voidaan saada kerättyä laaja tutkimusaineisto. Kysely on siinä mielessä hyvä ja vaivaton aineiston keruumenetelmä, ettei se sido tutkijan aikaa. Lomakkeen suunnitteluun tulee käyttää aikaa ja suunnittelun pitää olla huolellista, jotta sen avulla saatu aineisto olisi nopea käsitellä

analysointia varten. Kyselytutkimuksen heikkoutena on se, että tutkija ei tiedä vastaajien rehellisyyttä. Tutkija ei myöskään tiedä sitä, ovatko vastaajat ymmärtäneet kysymykset. Kyselyssä vastausten kato voi olla suuri. (Hirsjärvi ym. 2009, 184.)

Kyselyjä voidaan toteuttaa posti- ja verkkokyselyn avulla. Tutkimusaineistoa voidaan kerätä myös kontrolloidun kyselyn avulla. Posti- ja verkkokyselyssä lomake lähetetään tutkittaville ja he täyttävät kyselyn ja palauttavat täytetyn lomakkeen takaisin tutkijalle. Tässä tapauksessa kyselylomakkeen mukana on lähetettävä palautuskuori, jonka postimaksua ei kyselyyn vastaajan tarvitse maksaa. Lähetekirjeessä on syytä mainita palautuskuoresta, jonka postimaksu on jo hoidettu etukäteen. Aineistonkeräämisen etuna on nopeus ja vaivattomuus, haittana on yleensä vähäiset palautukset ja palautusten karhuaminen useampia kertoja. (Hirsjärvi ym. 2009, 185.)

Kontrolloituja kyselyjä on kahdenlaisia; informoitu kysely ja henkilökohtaisesti tarkistettu kysely. Informoidussa kyselyssä tutkija jakaa lomakkeet henkilökohtaisesti kyselyyn osallistujille. Kun tutkija jakaa lomakkeita, hän voi samalla kertoa tutkimuksen tarkoituksesta ja myös vastata kyselyyn osallistuvien kysymyksiin. Täytetyt lomakkeet palautetaan postitse tai ne palautetaan johonkin palautuspaikaksi merkittyyn paikkaan. Henkilökohtaisesti tarkistetussa kyselyssä tutkija lähettää kyselyn postitse ja noutaa ne itse ilmoitetun ajan kuluttua. Tutkija voi keskustella tutkimuksesta ja lomakkeen täyttämistä sekä varmistaa, miten lomake on täytetty. (Hirsjärvi ym. 2009, 185-186.)

Kun halutaan vastaus täsmällisiin tosiasioihin, kysymysten tulee olla suoria ja yksinkertaisia, asteikkoihin tai skaaloihin perustuvia tai avoimia tai monivalintakysymyksiä. Lähes kaikissa kyselylomakkeissa on vastaajaa itseään koskevia ns. taustakysymyksiä, jotka koskevat sukupuolta, ikää, koulutusta, ammattia ja perhesuhteita. (Hirsjärvi ym. 2009, 186-187.)

Monivalinta kysymyksissä ei saisi olla liian paljon vaihtoehtoja. Jokaiselle vastaajalle tulee löytyä sopiva vaihtoehto. Silloin, kun vastaaja voi valita vain yhden vastausvaihtoehdon, on vaihtoehtojen oltava selkeitä ja toisensa poissulkevia. Vastausvaihtoehtojen tulisi olla mielekkäitä. Usein monivalintakysymyksen jälkeen esitetään vielä avoin kysymys. (Heikkilä 2014.)

Avoin vaihtoehto on yleensä esitetty sen takia, että sen toivotaan saatavan sellaista tietoa, jota ei tutkija ei ole etukäteen osannut aavistaa. Avoimien kysymysten vastaamiseen tulee jättää riittävästi tilaa. Avoimet kysymykset ovat helppo laatia, mutta työläitä käsitellä, sillä sanallisten vastausten luokittelu on vaikeaa, verrattuna numeerisiin kysymyksiin. Avoimet kysymykset voivat houkutella jättää vastaamatta kysymyksiin. Skaaloihin perustuvissa kysymyksissä esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee sen, kuinka paljon hän on samaa mieltä tai miten paljon hänen mielipiteensä eroaa esitetystä väittämästä. Asteikot ovat tavallisimmin 5- tai 7-portaisia. Vaihtoehdot on skaalattu joko nousevaksi tai laskevaksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 189.)

Kyselylomakkeen laadinnassa on huomioitava muutama tärkeä asia:

- Tärkeintä on, että kysymykset ovat selkeitä. Suunnittele sellaisia kysymyksiä, jotka merkitsevät kaikille vastaajille samaa. Vältä turhia monimerkityksisiä täytesanoja, jotka vastaajat käsittävät eritavoin.
 - Laadi kysymyksistä täsmällisiä, tarkkoja ja rajattuja, sillä niihin sisältyy vähän tulkinnan mahdollisuuksia.
 - Suosi lyhyitä kysymyksiä, koska niitä helppo ymmärtää.
 - Vältä kysymyksiä, joihin sisältyy useita merkityksiä, sillä niihin vastaaminen on vaikeaa. Kysy vain yhtä asiaa kerrallaan.
 - Tarjoa valittavaksi vaihtoehto ei mielipidettä, sillä kaikilla ei ole mielipidettä kysytyistä asioista.
 - Käytä mieluummin monivalintavaihtoehtokysymyksiä kuin samaa mieltä tai eri mieltä olevia kysymyksiä. Näin saadaan totuuden mukainen vastaus eikä vastaajalle tule tunnetta ns. odotetusta vastauksesta.
 - Harkitse kysymysten määrää ja järjestystä lomakkeessa. Laita yleisimmät kysymykset lomakkeen alkuun ja spesifiset kysymykset lomakkeen loppuun. On myös välttämätöntä tarkistaa, miten pitkä lomakkeesta tulee.
 - Tarkista, millaisia sanoja käytät kysymyksissä, ovatko kaikki sanat sellaisia, että vastaaja ymmärtää ne. Johdattelevia kysymyksiä tulisi välttää.
- (Hirsjärvi ym. 191-192.)

Minkälainen tutkimus halutaan, kokonais- vai otantatutkimus? Kokonaistutkimuksessa tutkitaan jokin perusjoukon eli populaation jäsen, mikä on paras vaihtoehto siinä tapauksessa, kun perusjoukko on pieni. Näin vältetään otantavirhe. Kokonaistutkimuksissa tapausten määrä voi olla hyvin pieni, vain muutamia kymmeniä. Otantatutkimus on paras vaihtoehto, jos perusjoukko on hyvin suuri, sillä koko perusjoukon tutkiminen tulisi liian kalliiksi. Otantatutkimuksessa aineisto saataisiin nopeasti tutkittavaksi ja tutkiminen olisi yksinkertaisempaa ja vähemmän aikaa vievää kuin koko perusjoukon tutkimisessä. Lisäksi mittaus ei tuhoaisi tutkittavia yksiköitä (esim. laadunvalvonnassa) ja virheet voitaisiin minimoida. (Heikkilä 2014.)

Tutkimuksessa kerätyn aineiston analysointi, tulkinta ja johtopäätösten teko ovat tutkimuksen tärkein asia. Silloin kun tutkija tekee analyysiä, hänelle selviää, saako hän vastauksia asetettuun tutkimusongelmaan. Tutkijalle voikin selvitä analysointivaiheessa, että tutkimusongelmat olisi pitänyt asettaa toisella tavalla. Ensimmäinen vaihe aineiston järjestämisessä analyysiä varten, on tietojen tarkistus. Tutkimusaineistosta tarkistetaan, että onko aineistossa virheellisyyksiä tai puuttuuko aineistosta tietoja. Toisessa vaiheessa dokumentti- ja tilastoaineistosta tietoja täydennetään haastatteluin tai kyselyin ja lomaketietoja pyritään lisäämään karhuamalla lomakkeita. Kolmannessa vaiheessa aineisto järjestetään tiedon tallennusta ja analyysia varten. Nämä toimenpiteet riippuvat tutkimusstrategiasta. (Hirsjärvi, ym. 2009, 209.)

Analysoinnin jälkeen tutkimuksen tuloksia tulisi selittää ja tulkita. Tutkijan tulee tehdä analyysin tuloksista omia johtopäätöksiä. Tulkinalla tarkoitetaan sitä, että tutkija pohtii analyysin tuloksia ja

tekee niistä omia johtopäätöksiä. Tulkinta on myös aineiston analyysissä esiin nousevien merkitysten selkiyttämistä ja pohdintaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 213.)

4.2.1 Asiakaspalautekyselyn toteutus

Kyselylomake asiakaspalautteille suunniteltiin vuoden 2018 touko- ja kesäkuun aikana, ja lomakkeiden jakaminen aloitettiin heinäkuun alussa. Lomakkeet jaettiin suomalaisille asiakkaille pöytiin heidän ruokailunsa ollessa loppuillaan tai jo loputtua. Asiakaspalautekysely oli kontrolloitu, sillä vastajiksi pyrittiin valitsemaan seurueet, joissa ei syöty pelkästään pizzaa. Kysely oli siis kohdistettu suunniteltujen ja kehitettyjen annosten syöjille. Palautelomakkeet jaettiin ainoastaan suomalaisille asiakkaille, koska he ovat Kesäravintola Rauhalahden suurin asiakaskunta. Lomakkeita jaettaessa asiakkaille selitettiin lomakkeen olevan opinnäytetyöhön kuuluva asiakaspalautekysely. Lomakkeiden lisäksi pöytiin vietiin Matkailukeskus Rauhalahden kyniä ja suklaakonvehteja. Asiakaspalautekyselyn tavoitteena oli pystyä muodostamaan käsitys Kesäravintola Rauhalahden asiakaskunnasta ja heidän tyytyväisyydestä suunnittelemiini annoksiin.

4.2.2 Lomake

Kyselylomake tehtiin Webropol-sivustolla ja vietiin Word-ohjelmaan, jossa lomakkeen asettelua muokattiin sopivaksi. Kyselylomake on A4-kokoinen tulostuspaperi taitettuna kahtia, jolloin siitä tulee A5-kokoinen 4-sivuinen lomake. Lomakkeessa oli 16 kysymystä, joista viisi oli avoimia kysymyksiä, kymmenen monivalintakysymystä ja yksi skaaloihin perustuva kysymyssarja asteikolla 1-5. Kyselylomake löytyy 6. liitteestä.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysytään vierailun päivämäärää ja kellonaikaa. Tällä kysymyksellä haluttiin nähdä, mikä ajankohta on ravintolassa suosituin ja vaikuttaako ajankohta ruokatuotteen laatuun. Suurin osa vastaajista ei kuitenkaan vastannut tähän kysymykseen, minkä vuoksi kysymystä ei käsitellä asiakaspalautekyselyn tuloksissa.

Toisessa kysymyksessä tiedustellaan vastaajan sukupuolta ja kolmannessa ikää. Kysymysten tarkoituksena on selvittää syökö Kesäravintola Rauhalahdessa useammin naiset vai miehet, ja minkä ikäisiä he useimmin ovat. Nämä asiat pystytään tulevaisuudessa ottamaan huomioon ruokatuotteita ja palveluita suunniteltaessa. Tietoja sukupuolesta ja iästä käytettiin myös vertailtaessa eri annosten syöjien sukupuoli- ja ikäjakaumaa. Ikävaihtoehdoiksi valittiin 15-20 -vuotiaat, 21-30 -vuotiaat, 31-40 -vuotiaat, 41-60 -vuotiaat ja 61-vuotiaat tai vanhemmat. Nämä ikähaitarit nähtiin sopiviksi, koska vuosiväli ei ole liian pitkä ja tarpeet eivät todennäköisesti poikkea paljoa toisistaan.

Neljännellä kysymyksellä haluttiin tietää, onko vastaaja matkailija vai paikkakuntalainen. Tämä kysymys on tutkimuksen kannalta toistaiseksi irrelevantti, mutta tuloksia voi verrata mahdollisesti seuraavina kesinä tehtäviin kyselyihin. Tuotekehitysprosessin yksi tavoite oli saada Kesäravintola Rauhalahden suosioon myös paikallisten keskuudessa, joten olisi mielenkiintoista nähdä, kasvaako paikallisten osuus asiakaskunnassa.

Viidennessä kysymyksessä kysytään, onko vastaaja käynyt aiemmin Kesäravintola Rauhalahdessa. Tällä haluttiin nähdä, kuinka moni vastaajista halusi asioida vielä uudelleenkin ravintolassa edellisen käyntinsä jälkeen ja kuinka monelle tämä vierailu oli ensimmäinen kerta. Kuudes kysymys on jatku-
moa viidennelle kysymykselle. Kuudennessa kysymyksessä tiedustellaan aiemmin ravintolassa vie-
railleilta, miten he vertailisivat tämänkertaista vierailuansa aiempaan. Näin saatiin tietää, onko ruo-
katuotteissa tapahtunut kehitystä.

Seitsemännessä kysymyksessä tiedusteltiin, mistä vastaaja kuuli Kesäravintola Rauhalahdesta. Kah-
deksannella kysymyksellä haluttiin tietää, miksi vastaaja valitsi ruokailuunsa Kesäravintolan. Nämä
kysymykset eivät olleet tutkimuksen kannalta tärkeitä, mutta voisivat olla hyödyllisiä esimerkiksi
Matkailukeskus Rauhalahden mainostamisen näkökulmasta.

Yhdeksäs kysymys koskee vastaajan ennakko-odotuksia Kesäravintola Rauhalahtea kohtaan. Tällä
avokysymyksellä pyrittiin saamaan tieto siitä, millainen mielikuva asiakkailta ravintolasta on. Hyvillä
kokemuksilla ja hyvällä markkinoinnilla tätä mielikuvaa voitaisiin saada muutettua.

Kymmenes kysymys on skaaloihin perustuva kysymyssarja. Kysymyksissä kysytään vastaajan mieli-
pidettä asteikolla 1-5 ruokalistan ja annosten ominaisuuksiin liittyen. 11. kysymyksessä selvitetään,
minkä annoksen vastaaja on syönyt. Näillä kysymyksillä saadaan suoraan tieto, miten hyvin ruoka-
tuotteiden kehittäminen on onnistunut. 12. kysymyksessä kysytään, onko ruokalistassa tai annok-
sessa vastaajan mielestä jotain muutettavaa. Jos vastaaja vastaa kyllä, on hänellä mahdollisuus ker-
toa, mikä muutettava asia olisi.

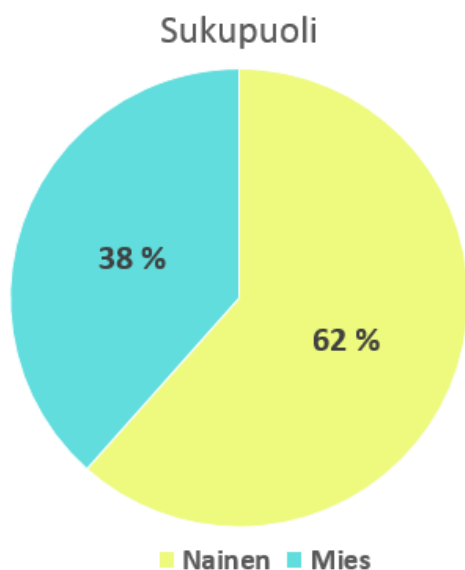
13. kysymyksessä tiedustellaan, onko vastaajan seurueessa lapsia. Tämän kysymyksen tulos on tar-
peellinen tulevien kesien ruokalistojen suunniteltaessa. Kysymys auttaa pohtimaan, kuinka laaja an-
nosvalikoima lapsille kannattaa tehdä.

14. kysymyksessä kysytään, tulisiko vastaaja uudelleen Kesäravintola Rauhalahteen. 15. kysymyk-
sessä kysytään, suosittelisiko vastaaja Kesäravintola Rauhalahtea muille. Nämä kysymykset tuovat
vielä lisävarmistusta siihen, onko tuotekehityksessä onnistuttu.

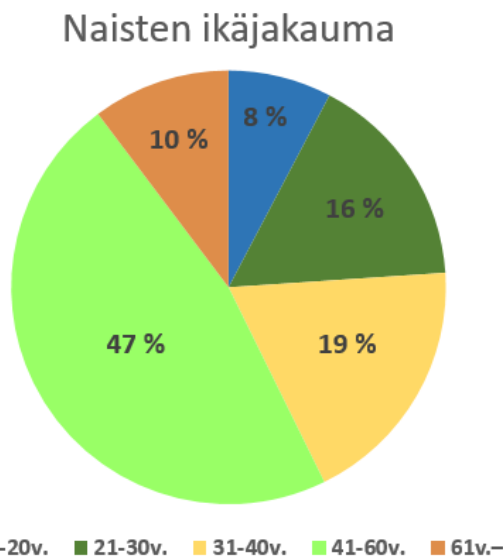
16. kysymys on avokysymys, johon vastaaja sai kirjoittaa muita kommentteja.

4.2.3 Asiakaspalautekyselyn tulokset

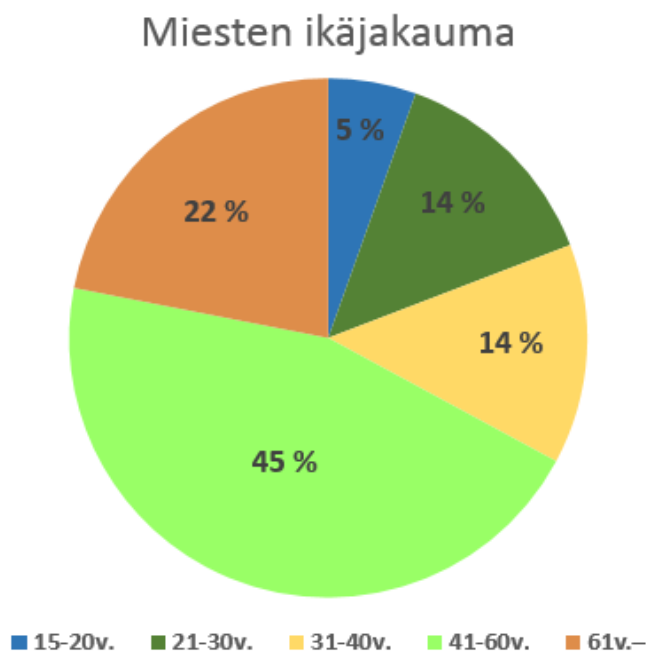
Asiakaspalautteisiin vastasi yhteensä 190 henkilöä, joista pizzansyöjiä oli 38 henkilöä eli 20%. Myös
pizzansyöjät laskettiin palautteisiin mukaan omana ryhmänään, erittelemättä heidän syömäänsä piz-
zaa.



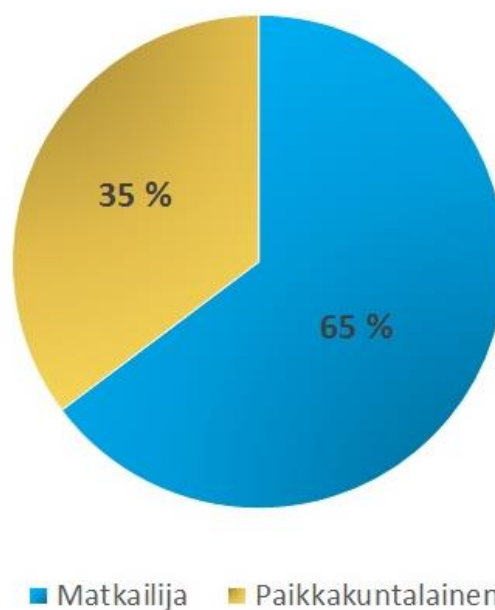
Kuva 7. Vastaajien sukupuolijakauma (n = 190)



Kuva 8. Naisvastaajien ikäjakauma (n = 190)



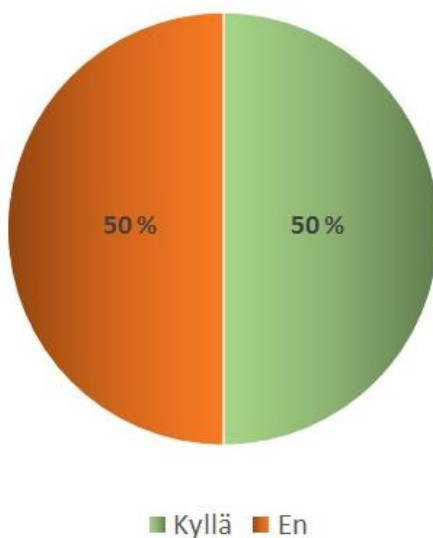
Kuva 9. Miesvastaajien ikäjakauma (n = 190)



Kuva 10. Vastaajien asuinkunta (n = 190)

Vastaajista 62% oli naisia ja 38% miehiä. Suurin osa sekä naisista (47%) että miehistä (45%) olivat 41-60 -vuotiaita. Tämä johtunee siitä, että asiakkaana kävi paljon lapsiperheitä ja todennäköisesti suurin osa vanhemmista ovat tähän ikäryhmään kuuluvia. Naisissa seuraavaksi suurin ikäryhmä on 31-40 -vuotiaat (19%) ja miehissä 61-vuotiaat tai vanhemmat (22%). Vastaajista suurin osa eli 65% ovat matkailijoita ja 35% paikkakuntalaisia. Paikkakuntalaisia oli yllättävän suuri osa, mutta osuutta halutaan vielä kasvattaa.

Oletteko käyneet aiemmin Kesäravintola
Rauhalahdessa?



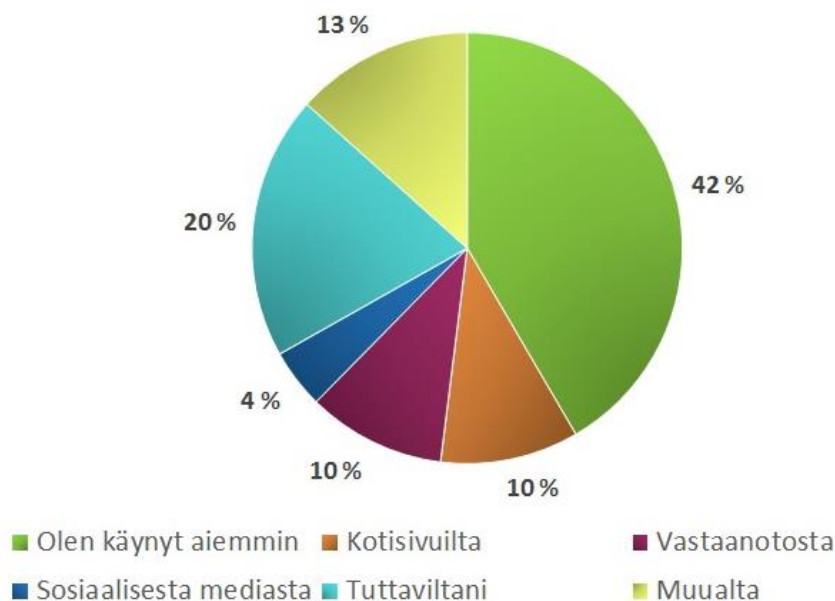
Kuva 11. Vastaajan aiemmat käynnit Kesäravintola Rauhalahdessa (n = 190)

Asiakaspalautekyselyyn vastanneista tarkalleen 50% oli käynyt jo aiemmin Kesäravintola Rauhalahdessa ja 50% ei ollut käynyt. Aiemmin käyneet saivat vastata avoimeen kysymykseen, miten he vertailisivat tämänkertaista kokemusta aiempaan kokemukseen. Tässä poimintoja vastauksista:

- ❖ Palvelu parantunut, viihtyisämpi ilmapiiri
- ❖ Nyt oli erinomainen ateria
- ❖ Sää suosi paremmin, mukavat tarjoilijat
- ❖ Ruoka parempaa
- ❖ Juuri keskustelimme, että miten mukava paikka tämä on tulla aina uudestaan
- ❖ Hyvä, tuttu paikka. Mukava tulla, hyvä palvelu.
- ❖ Ruoka-annokset tulevat pöytiin aika hitaasti
- ❖ Yhtä hidasta kuin ennenkin
- ❖ Pitkä odotusaika ruokaa odottaa

Vastauksista löytyy sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia. Negatiiviset kommentit käsittelivät pääasiassa palvelun hitautta. Vertaillen näiden vastausten päivämääriä ja kellonaikoja, on pääteltävissä työntekijäpula. Vastaukset olivat tulleet pääasiassa 14. ja 15. heinäkuuta klo 13 ja 17. Tuohon aikaan oli kovat helteet ja paljon asiakkaita, jolloin työntekijämäärä ei ollut tarpeeksi suuri.

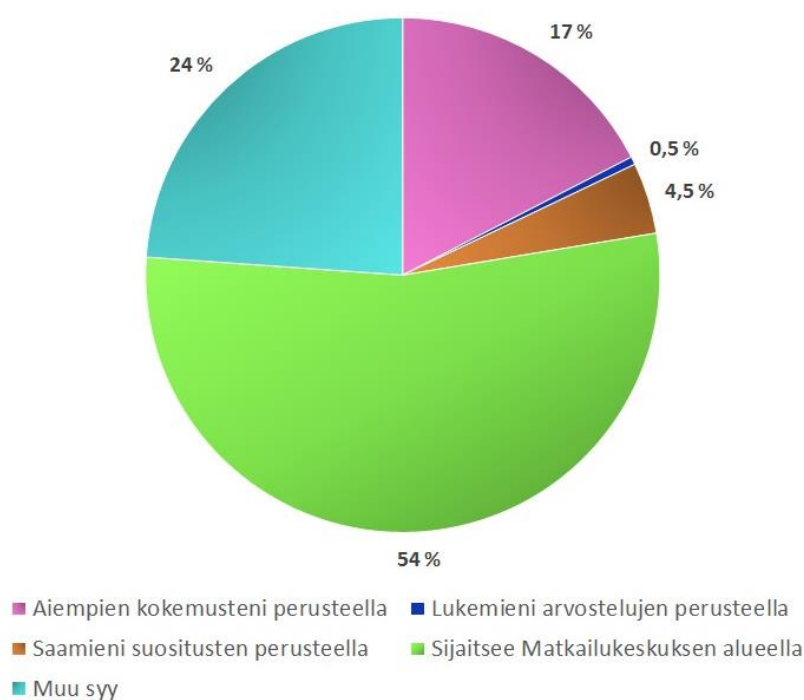
Mistä kuulitte Kesäravintola Rauhalahdesta?



Kuva 12. Ravintolasta kuuleminen (n = 190)

Tähän kysymykseen sai valita useamman vaihtoehdon, jolloin vastausmäärät eivät ole verrattavissa suoraan muihin kysymyksiin. Vastaajista 42% on käynyt Kesäravintola Rauhalahdessa aiemmin. 20% on kuullut ravintolasta tuttaviltaan, 4% sosiaalisesta mediasta, 10% Matkailukeskus Rauhalahden kotisivuilta ja 10% Matkailukeskus Rauhalahden vastaanotosta. 13% on kuullut ravintolasta muualta. Kesäravintola Rauhalahden sosiaalisen median mainostaminen tapahtuu Matkailukeskus Rauhalahden Facebook-sivun ja Instagram-profiilin kautta. Ravintolaa voisi tuoda aktiivisemmin esille sosiaalisessa mediassa, joka kuitenkin on yksi nykyajan markkinointivälineistä.

Miksi valitsitte ruokailunne Kesäravintola Rauhalahden?



Kuva 13. Syy Kesäravintola Rauhalahdessa ruokailuun (n = 190)

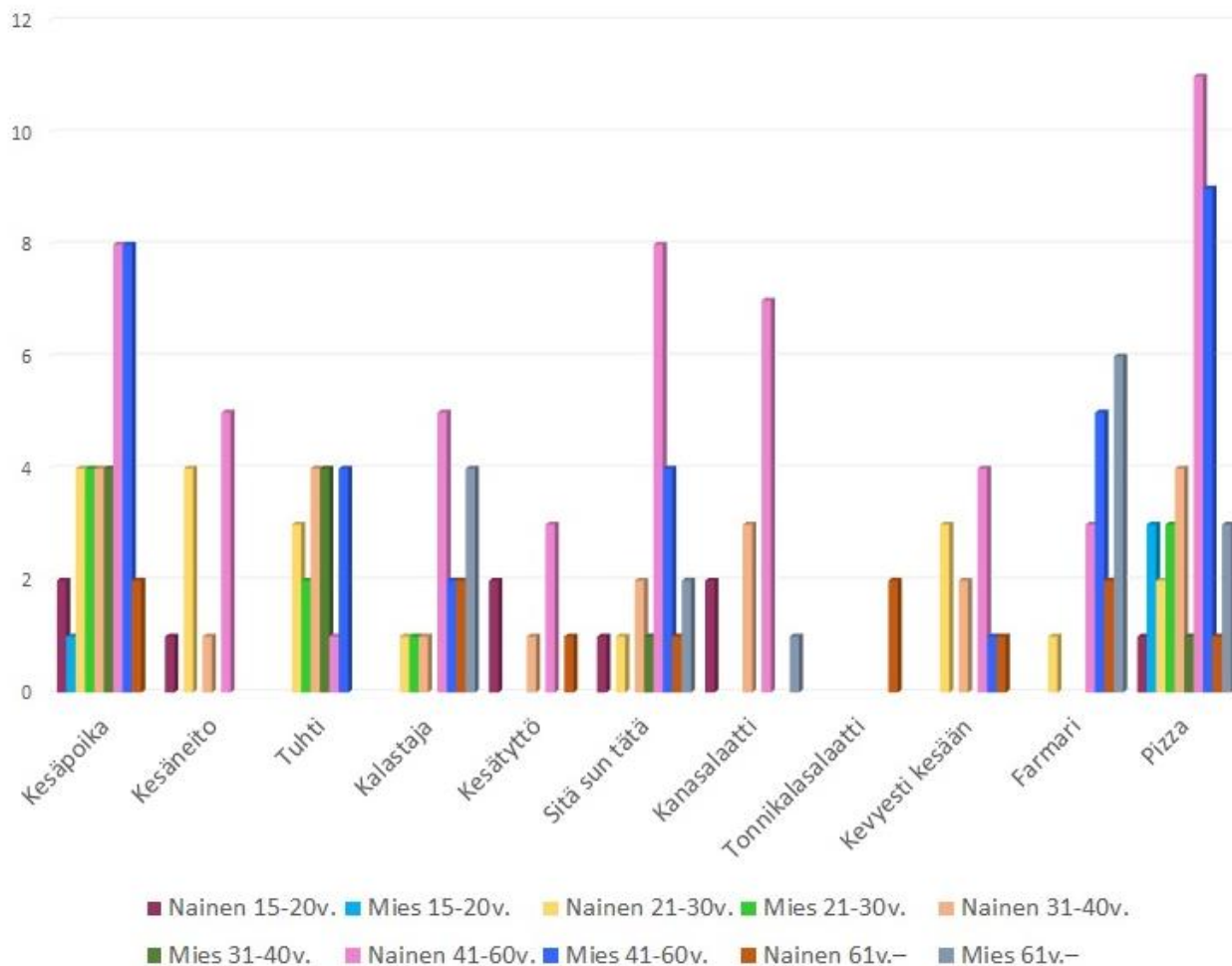
Myös tähän kysymykseen asiakas sai valita useamman vaihtoehdon, jolloin vastausmäärät eivät ole verrattavissa suoraan muihin kysymyksiin. 54% vastaajista valitsi Kesäravintola Rauhalahden ruokailuun, koska se sijaitsee Matkailukeskuksen alueella. 17% valitsi Kesäravintolan aiempien kokemustensa perusteella, 4,5% saamiensa suositusten perusteella ja 0,5% vastaajista valitsi Kesäravintolasta lukemiensa arvosteluiden perusteella. 24% vastaajista oli jokin muu syy ruokailuunsa Kesäravintola Rauhalahdessa.

Lomakkeessa toisena avoimena kysymyksenä kysyttiin asiakkaan ennakko-odotuksia Kesäravintola Rauhalahtea kohtaan. Tässä poimintoja vastauksista:

- ❖ Ripeä palvelu, hyvät syötävät
- ❖ Ehkä ajattelin, että täältä varmaan saa vain grillikioskiruokaa
- ❖ Palvelu olisi nopeutunut, ei ollut. Ruoka parantunut, oli.
- ❖ Rauhalahti hyvässä maineessa karavaanarien keskuudessa
- ❖ Ruoka oli paljon parempaa kuin mitä muilla kämpäreillä
- ❖ Odotin pieniä ja kalliita annoksia, mutta ne olivatkin täyttäviä ja kokoonsa nähden edullisia
- ❖ Kohtalaiset, mutta yllätyin erittäin positiivisesti ruoan laatuun ja makuun
- ❖ Parempi paikka mitä odotin
- ❖ Perusmättöä mutta olikin monipuolista
- ❖ Paikka näyttää kivalta ja herättää nälän
- ❖ Odotin, että ravintolaei ole "vegaaniystävällinen", mutta ilahduin kuullessani että pizzaan saa vegejuustoa!
- ❖ Hyvä ruoka, hieman kallis
- ❖ Suppea annosvalikoima
- ❖ Ensimmäisellä kerralla en odottanut kovin paljon mutta erehdyin
- ❖ "Kaljabaari"

Vastauksista on pääteltävissä, että moni asiakkaista odotti huonompaa kokemusta, mutta yllättyivät positiivisesti.

ANNOSTEN MENEKKI JA SYÖJIEN IKÄJAKAUMA

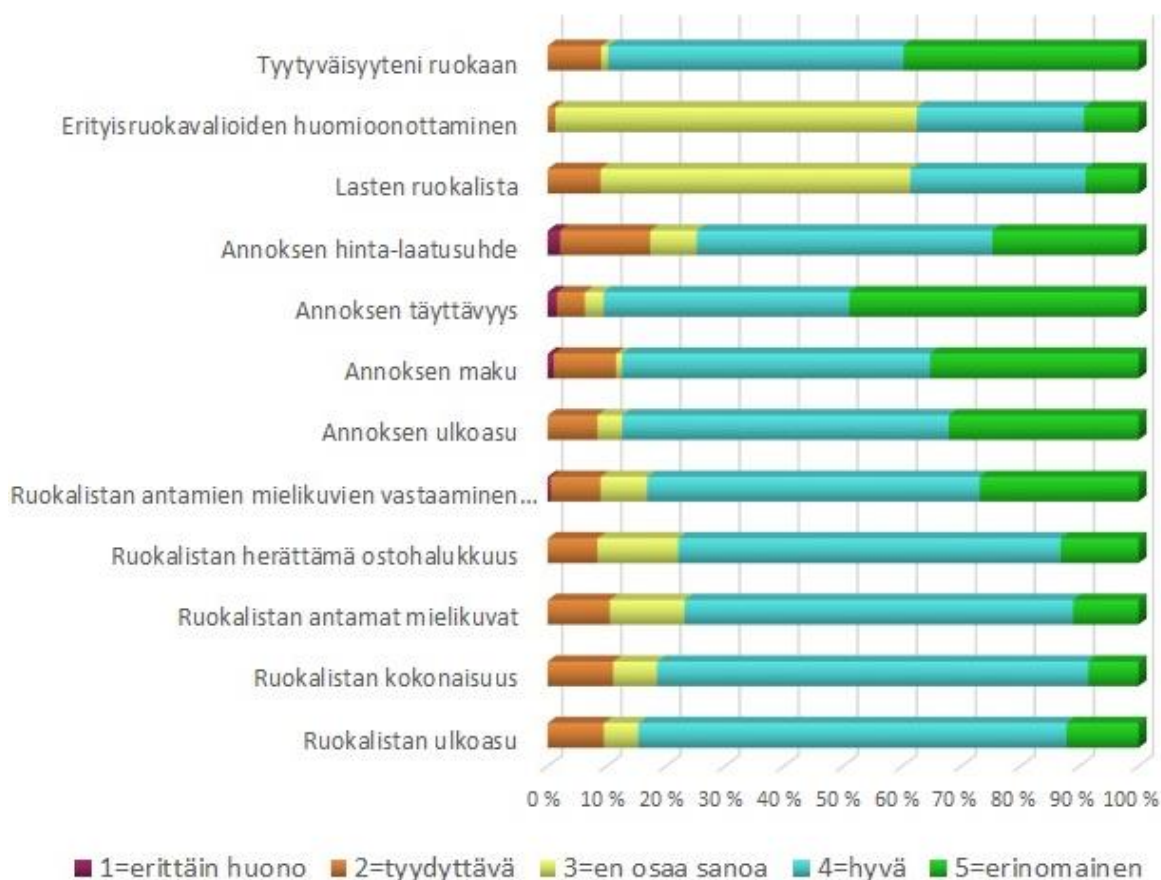


Kuva 14. Annosten menekki ja syöjien ikäjakauma (n = 190)

Kesäpoika-annosten syöjistä suurin osa oli 41-60 -vuotiaita miehiä ja naisia. Myös Kesäneidon, Kalastajan, Kesätytön, Sitä sun tätä -annoksen, Kanasalaatin, Kevyesti kesään -annoksen ja pizzan söi useimmiten 41-60 -vuotias nainen. Farmarin söi useimmiten mies, iältään 61-vuotias tai vanhempi. Tuhtia söi saman verran 41-60 -vuotiaat ja 31-40 -vuotiaat miehet, sekä 31-40 -vuotiaat naiset.

Kyselylomakkeessa oli skaalaan perustuvia kysymyksiä ruokalistan ja annosten ominaisuuksista. Skaala oli asteikolla 1-5 (1= erittäin hyvä, 2= tyydyttävä, 3= en osaa sanoa, 4= hyvä ja 5= erinomainen). Kuvasta 14 voidaan vertailla annosten syöjien ikäjakaumaa seuraavien kaavioiden tuloksiin.

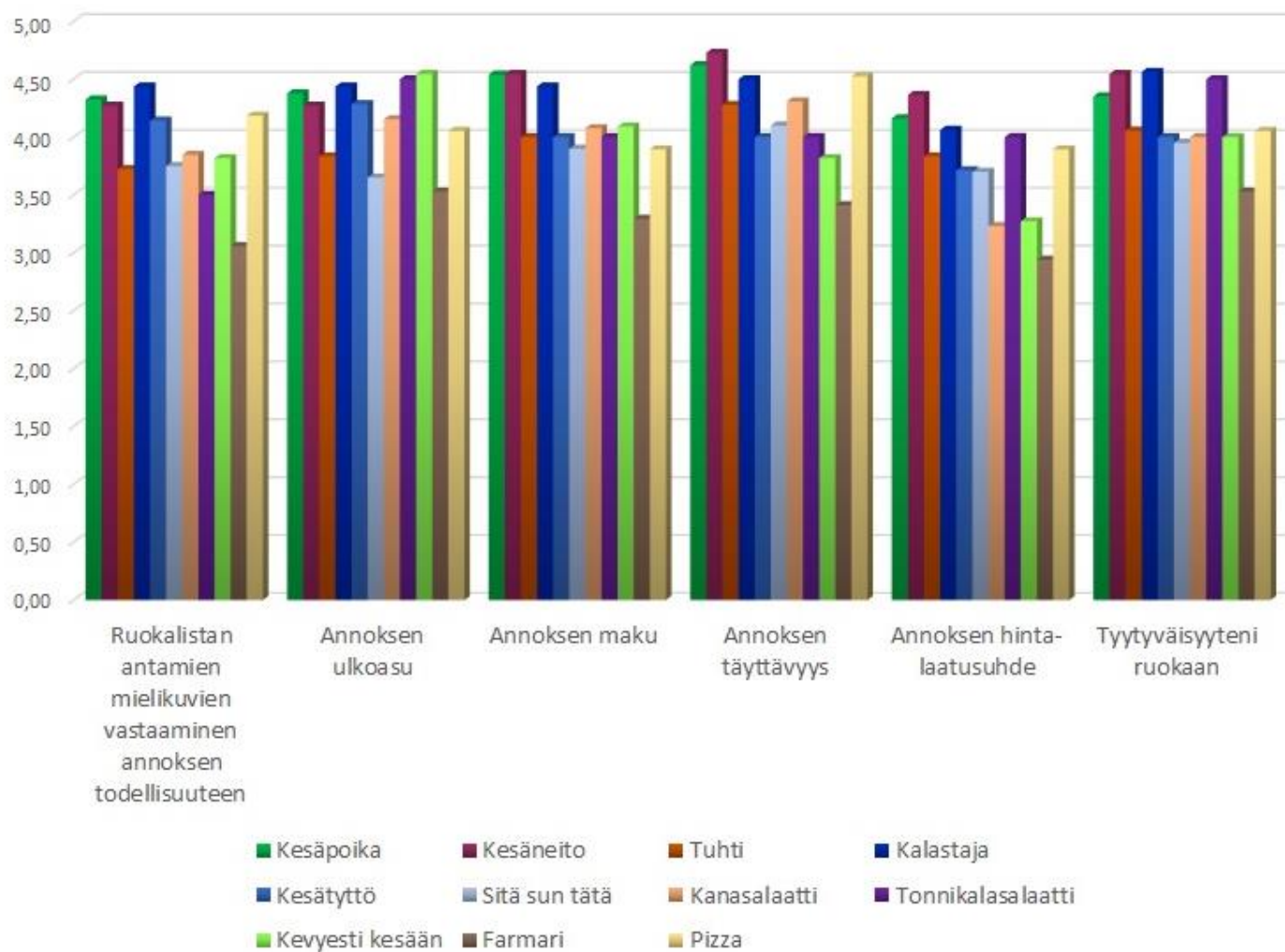
Ruokalistan ja annosten ominaisuuksien arviointi asteikolla 1-5



Kuva 15. Ruokalistan ja syödyn annoksen ominaisuuksien arviointi (n = 190)

Eri ominaisuuksista eniten "erinomainen"-vastauksia sai "annoksen täyttyvyys" ja "tyytyväisyyteni ruokaan". Kaikki ruokalistan ja annosten ominaisuuksista saivat suurimmaksi osaksi arvioksi "hyvä", lukuun ottamatta lasten ruokalistaa ja erityisruokavalioiden huomioonottamista. Näihin suurin osa oli vastannut "en osaa sanoa". Tähän syynä voi olla se, etteivät asiakkaat kokeneet tarpeelliseksi alku- perinkään ottaa huomioon kyseisiä asioita. Eniten "erittäin huono" -vastauksia sai "annoksen hinta-laatusuhde". Tämän lisäksi myös "annoksen täyttyvyys", "annoksen maku" ja "ruokalistan antamien mielikuvien vastaaminen annoksen todellisuuteen" saivat saman arvion.

Keskiarvot ruoka-annosten ominaisuuksien arvioista asteikolla 1-5

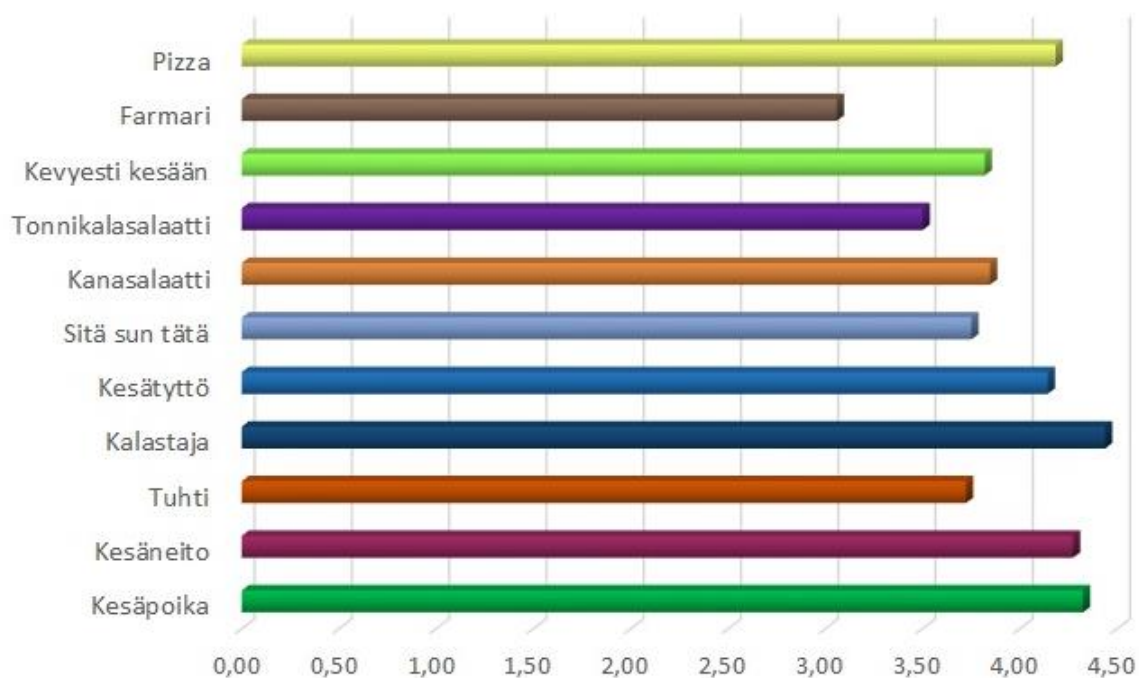


Kuva 16. Annosten ominaisuuksien keskiarvot (n = 190)

Kuvaan 16 on poimittu erityisesti annokseen liittyviä ominaisuuksia. Kesäneito sai parhaimmat arviot ominaisuuksista ”annoksen maku”, ”annoksen täyttävyys” ja ”annoksen hinta-laatusuhde”. Kalastaja sai parhaimmat arviot ominaisuuksista ”ruokalistan antamien mielikuvien vastaaminen annoksen todellisuuteen” ja ”tyytyväisyyteni ruokaan”. Kevyesti kesään veti pisimmän korren tyytyväisyydestä annoksen ulkoasuun. Huonoiten jokaisessa ominaisuudessa pärjäsivät Farmari.

Seuraavana on kaavioita, joissa vertaillaan tarkemmin annokseen liittyviä ominaisuuksia yksitellen.

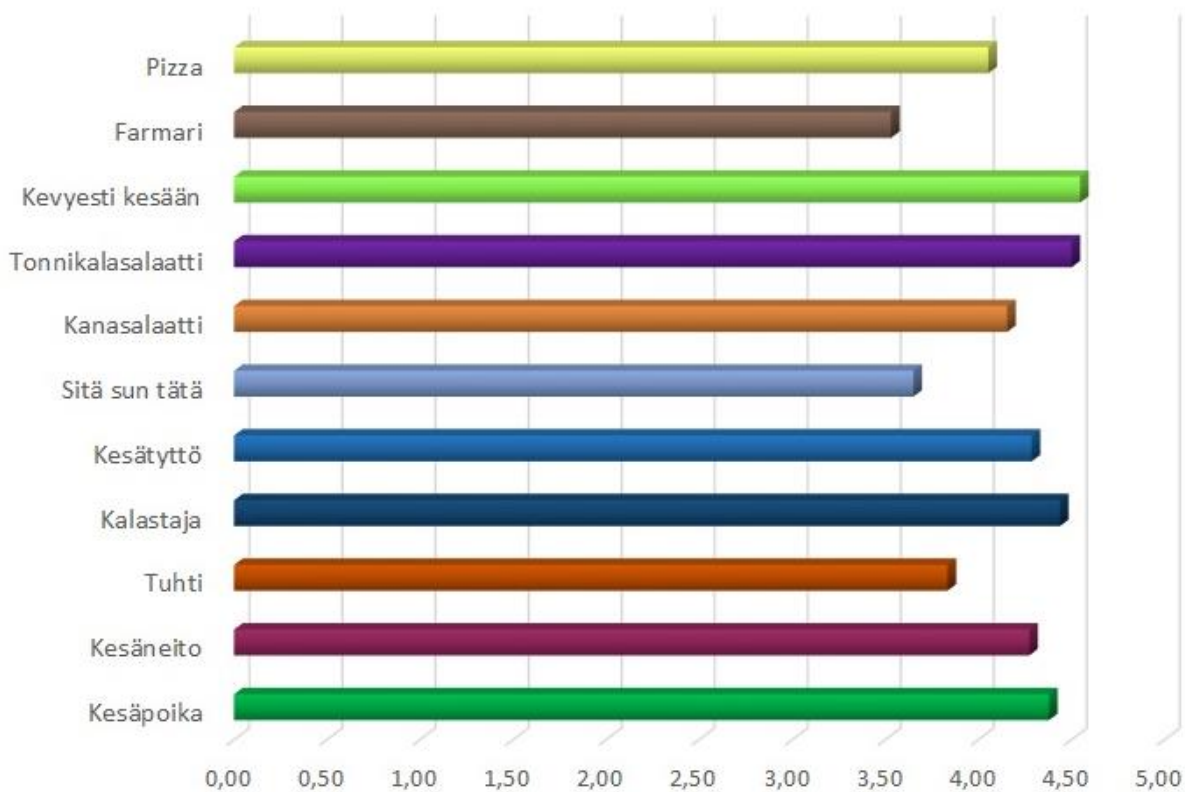
Ruokalistan antamien mielikuvien vastaaminen annoksen todellisuuteen asteikolla 1-5



Kuva 17. Ruokalistan antamien mielikuvien vastaaminen annoksen todellisuuteen (n = 190)

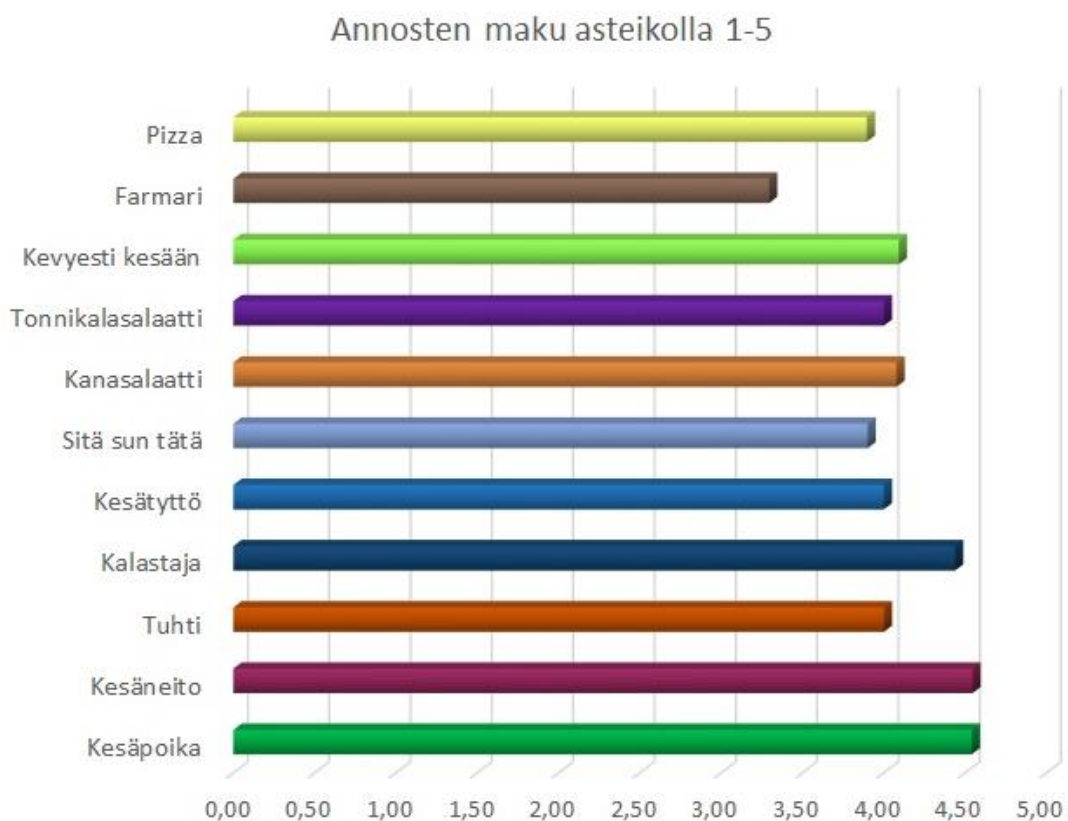
Parhaiten ruokalistan antamaa mielikuvaa vastasi Kalastaja ja heikoiten Farmari.

Annosten ulkoasu asteikolla 1-5



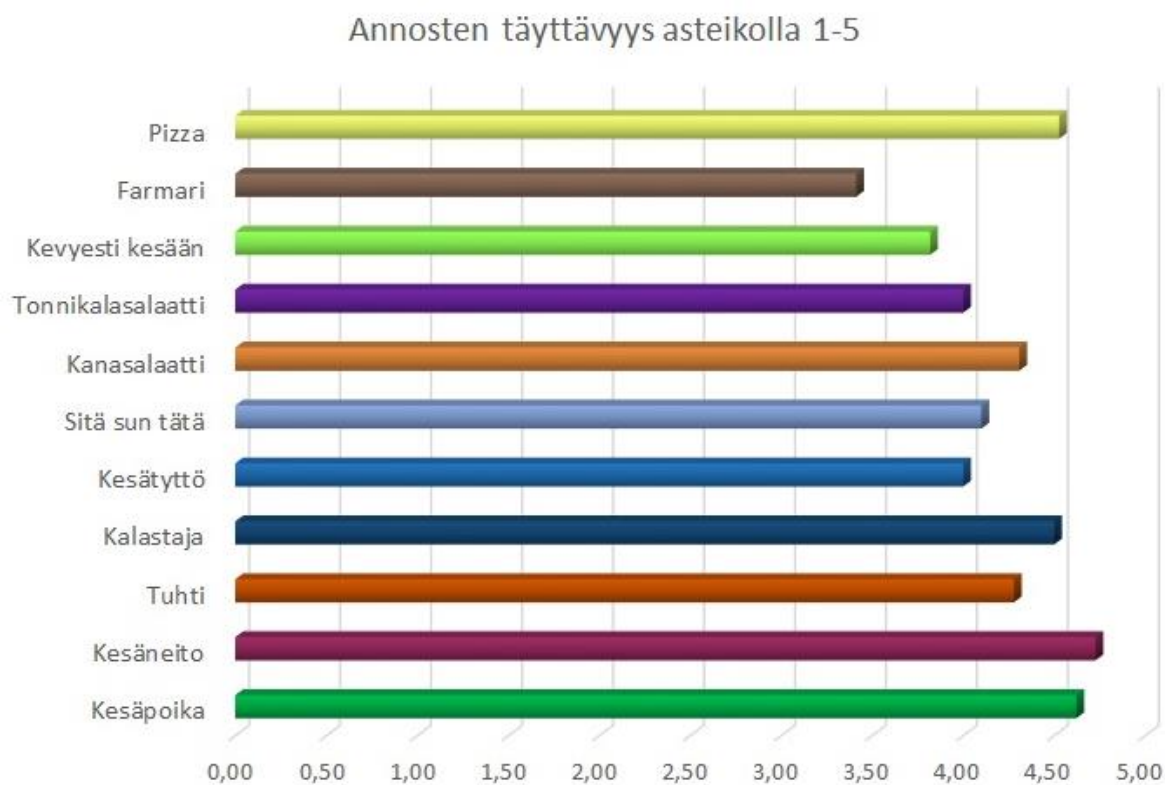
Kuva 18. Annosten ulkoasu (n = 190)

Paras ulkoasu arviottiin olevaksi Kevyesti kesään -annoksella, kun taas huonoin Farmarilla.



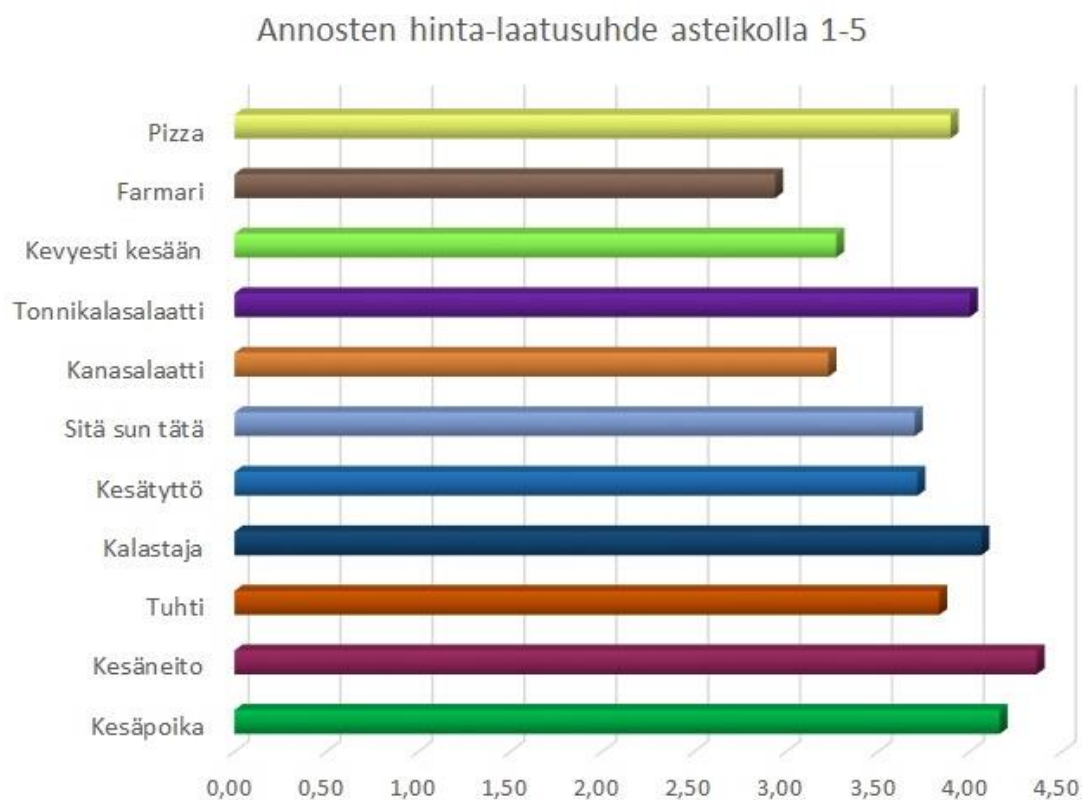
Kuva 19. Annosten maku (n = 190)

Parhain maku arvioitiin sekä Kesäneidolle että Kesäpojalle. Heikoin maku arvioitiin Farmarille.



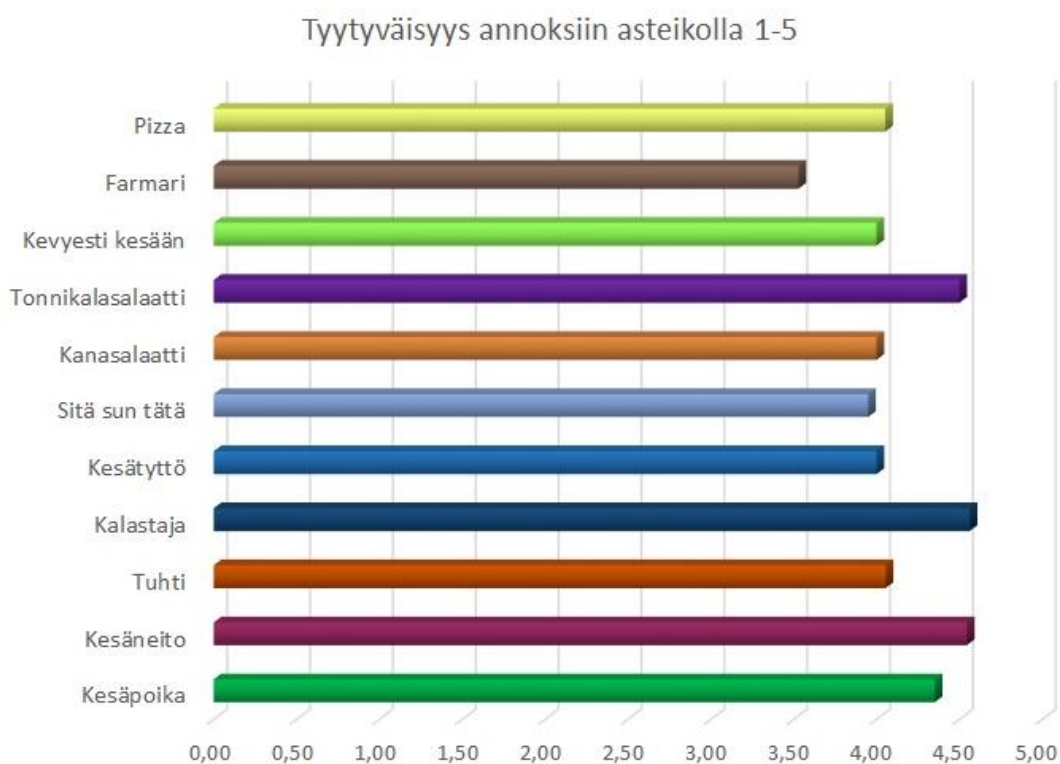
Kuva 20. Annosten täyttävyys (n = 190)

Täyttävin annos oli Kesäneito, kun taas vähiten vatsaa täytti Farmari.



Kuva 21. Annosten hinta-laatusuhde (n = 190)

Paras hinta-laatusuhde arvioitiin Kesäneidolle ja heikoin Farmarille. Kesäneidon hyvään hinta-laatusuhteeseen vaikuttivat todennäköisesti esimerkiksi itsetehdyt salsa ja savupaprikakastike.



Kuva 22. Tyytyväisyys annoksiin (n = 190)

Eniten annoksen kokonaisuuteen oltiin tyytyväisiä Kalastajan ja Kesäneidon kohdalla. Heikoiten tyytyväisiä oltiin Farmariin.



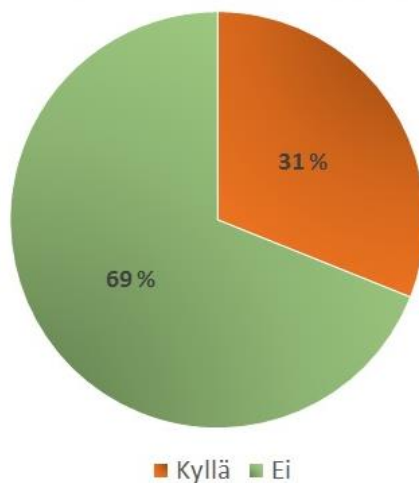
Kuva 23. Ruoka-annosten arvioiden keskiarvot (n = 190)

Skaalaan perustuvan kysymyksen kaikista ominaisuuksista korkeimman keskiarvon saivat Kesäneito (4,45), Kalastaja (4,41) ja Kesäpoika (4,40). Huonoimman keskiarvon sai Farmari (3,29). Alle 4 keskiarvon saivat Farmarin lisäksi Sitä sun tätä (3,84), Kevyesti kesään (3,92), Kanasalaatti (3,94) ja Tuhti (3,95).

Asiakkaat saivat kirjoittaa kyselylomakkeeseen muutosehdotuksia ruokalistaan ja annoksiin. Tässä poimintoja vastauksista:

- ❖ Pienempiä ja edullisempia annoksia
- ❖ Ruokalistaan lisää valikoimaa
- ❖ Salaattiannoksia enemmän
- ❖ Enemmän kanaa (Kevyesti kesään)
- ❖ Annokseen salaattia (Sitä sun tätä)
- ❖ Keittoja valikoimaan
- ❖ Ei pysynyt kasassa (Kesäneito)
- ❖ Panostakaa lasten ruokaan

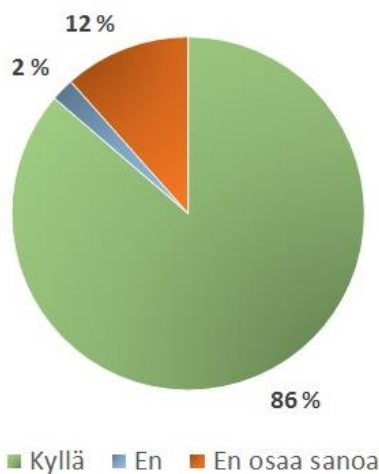
Onko seurueessanne lapsia?



Kuva 24. Lasten mukana oleminen ravintolassa vieraillessa (n = 190)

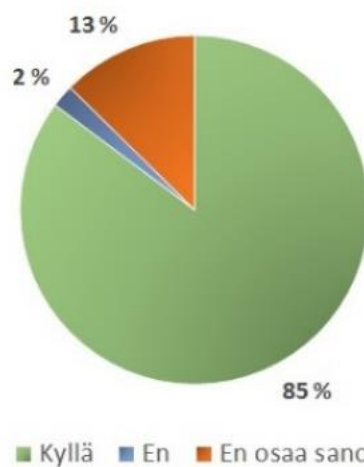
Vastaajista 69% oli lapsia mukana syödessään Kesäravintola Rauhalahtessa. Tämä osoittaa sen, että lastenannoksiin tulee panostaa tulevaisuudessakin.

Tulisitteko uudelleen Kesäravintola Rauhalahteen?



Kuva 25. Uudelleenvierailu ravintolassa (n = 190)

Suosittelisittekö Kesäravintola Rauhalahtea muille?



Kuva 26. Ravintolan suosittelu muille (n = 190)

Vastaajista 86% tulisi uudelleen Kesäravintola Rauhalahteen, 12% ei osaa sanoa ja 2% ei aio vieraillla enää kyseisessä ravintolassa. 85% suosittelisi Kesäravintola Rauhalahtea muille, 13% ei osaa sanoa ja 2% ei aio suositella.

5 KVALITATIIVINEN TUTKIMUSMENETELMÄ

5.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii kuvaamaan todellista elämää ja tutkimaan sitä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tuomi ja Sarajärvi (2002, 27-28) selittävät, että laadullinen tutkimuksen ymmärtävä tavoite perustuu tietämisen tapaan. Metsämuuronen (2003, 179) selventää, että kvalitatiivinen tapaututkimus on empiirinen tutkimus, joka monipuolisia ja monilla tavoin hankittuja tietoja käyttäen tutkii nykyistä tapahtumaa tai toimivaa ihmistä tietyssä ympäristössä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on nimenomaan ihminen tiedonkeruun välineenä. Tietoa kerätään tutkijan omilla havainnoilla sekä keskustelemalla ja haastatteluilla tutkittavien kanssa, jolloin tutkittavien ääni ja näkökulma nousevat esiin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on yleensä pieni määrä tutkittavia, sillä tavoitteena on tapauksen ymmärtäminen. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä on hyvä menetelmä silloin, kun kyseessä on toiminnan kehittäminen, vaihtoehtojen etsiminen ja sosiaalisten ongelmien tutkiminen. Tietoja keräämiseen käytetään usein syvähaastatteluja tai ryhmäkeskusteluja. Teemahaastattelu on hyvä esimerkki tällaisesta aineiston keruumenetelmästä. Tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja tutkimussuunnitelma tarkentuu ja muotoutuu tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi ym. 2009, 155; Tuomi ym. 2002, 27-28; Metsämuuronen 2003, 179.)

Laadullisessa tutkimuksessa on tavoitteena päästä läheiseen kosketukseen tutkittavien kanssa. Tällöin edellytetään tutkijalta enemmän mieltymystä sanojen tulkintaan ja mielikuviin, toisin kuin numeroihin. (Silverman 2000, 8). Myös käytettyjen metodien tulee olla sopivia tutkimuskysymysten luonteen kanssa, sekä metodin herkkyuden tulee vastata tutkimuskysymyksen tarvetta ja luonnetta. (Silverman 2000, 12.)

5.1.1 Teemahaastattelu

Haastattelussa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. Haastattelu on hyvin joustava menetelmä, kun aineistoa kerätään. Haastattelussa tilanteet voivat muuttua, mutta aineiston keruuta voi säädellä ja myötäillä vastaajia. Haastattelun etuna on se, aiheiden järjestystä voidaan säädellä. Vastausten tulkinnoille on enemmän mahdollisuuksia kuin esim. strukturoidussa ja vastausten tulkintamahdollisuuksia on enemmän kuin esimerkiksi postikyselyssä. Jos tutkimusta halutaan täydentää, niin haastateltavat voidaan tavata uudestaan, jolloin saadaan lisätietoa haastateltavista. Haastattelun heikkoutena voidaan pitää sitä, että koska haastattelu on tilanteeseen ja ympäristöön sidottua, joten tutkittavat voivatkin antaa erilaisia vastauksia kuin jossakin toisessa tilanteessa. Tämä antaa haasteita tulosten tulkintaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 193-196.)

Haastattelussa on tavoitteena saada selville, mitä vastaaja ajattelee. Haastattelu on tavallaan keskustelua, jonka tutkija aloittaa ja tutkija myös johtaa tätä keskustelua. Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 34,42) mukaan haastattelu eroaa keskustelusta siinä, että haastattelun tavoitteena on ennalta suunnitellusti tiedon kerääminen. Haastattelu on päämäärähakuista ja vuorovaikutteista toimintaa. Haastattelun avulla on mahdollista saada selville taustalla olevia motiiveja. Haastattelijan on tunnettava

hyvin aihealueensa ja hänen osattava ohjata ja suunnata tilannetta oikeaan suuntaan. (Eskola ja Suoranta 200, 0,85Hirsjärvi ja Hurme, 2001, 34,42, 67; Hirsjärvi ym. 2009, 199.)

Haastattelu on tavallaan keskustelua. Tavanomaisessa keskustelussa molemmat osapuolet ovat yleensä tasa-arvoisia kysymysten asettamisessa ja vastausten antamisessa. Haastattelussa sen sijaan haastattelijalla on ohjat. Haastattelutyyppinä ovat strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Haastattelu voidaan toteuttaa yksilöhaastatteluna, parihaastatteluna tai ryhmähaastatteluna. (Hirsjärvi ym. 2009, 197, 199.)

Strukturoidussa haastattelussa eli lomakehaastattelussa haastattelu tapahtuu lomaketta apuna käyttäen. Teemahaastattelussa on piirteitä sekä lomake- ja avoimesta haastattelusta ja se onkin niiden välimuoto. Teemahaastattelussa tiedetään teema-alueet eli aihepiiri, kuitenkin kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Teemahaastattelu on käyttökelpoinen tiedonkeruumenetelmä sekä kvalitatiiviseen että kvantitatiiviseen tutkimukseen. Avoimessa haastattelussa haastattelijalla yrittää päästä keskustelun kuluessa selville haastateltavan ajatuksista, mielipiteistä, tunteista ja käsityksistä. Aihe voi muuttuakin keskustelun edetessä. (Hirsjärvi ym. 2009, 197.)

Teemahaastattelussa on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa vain jokin tutkimuksen näkökohta on lyöty lukkoon. Teemahaastattelu on tavallaan lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto, sillä haastattelu etenee yksityiskohtaisten kysymysten sijaan tiettyjen teemojen mukaan. Teemahaastattelu ei terminä sido tutkimusta tiettyyn lähestymis- tai käsittelytapaan vaan antaa mahdollisuuden saada haastateltavan ääni laajasti kuuluviin. (Hirsjärvi ja Hurme 2001, 48.)

Teemahaastattelun avulla haastateltavat voivat vastata omin sanoin, mutta haastattelijalla voi vaihdella kysymysten järjestystä. Hirsjärven ja Hurmeen (2001) mielestä haastattelut olisi parasta tehdä tavallisella selkokielellä. Kysymysten tulisi olla helposti ymmärrettäviä ja lyhyitä. Hyvänä sääntönä voi pitää, että parempi tehdä kaksi tai kolmekin yksinkertaista kysymystä kuin yksi liian monimutkainen kysymys. Teemahaastattelussa on yleensä muutama pääteema. Haastattelijalla voi laatia etukäteen teemoihin liittyviä etukäteen tarkentavia kysymyksiä. Haastattelu tulisi aloittaa laajoilla ja helpoilla kysymyksillä, jolloin haastateltava saa kokemuksen, että hän osaa vastata kysymyksiin ja keskustelu on mielenkiintoinen. Haastattelijalla voi jäsentää haastateltavan antamaa vastausta tiivistämällä sitä (Hirsjärvi ja Hurme 2001,35, 105-110; Hirsjärvi ym. 2009, 210.)

Analyysivaiheessa teemahaastattelun työmäärä on suuri, koska aineisto täytyy litteroida ja tutkijan tulee paneutua aineistoonsa huolellisesti. Litterointi tarkoittaa aineiston kirjoittamista puhtaaksi niin kuin haastattelussa on vastattu. Litterointi voidaan kirjoittaa kaikesta kerätystä aineistosta tai esimerkiksi valittujen teema-alueiden mukaisesti. Tutkijan on hyvä lukea aineisto etukäteen, jotta hänelle muodostuu kokonaiskuva aineistosta. Litterointi kannattaa tehdä mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen. Aineiston laadun varmistamiseksi tutkinnan aikana on hyvä pitää haastattelupäiväkirjaa, johon tutkija voi kirjata havaintojaan haastattelun jälkeen tutkimukseen osallistuvista henkilöistä ja heidän ympäristöstään. (Hirsjärvi ja Hurme 2001,35, 105-110; Hirsjärvi ym. 2009, 210. Mäki 2007, 53.)

Ennen varsinaista aineiston keruuta kannattaa tehdä ns. esihaastattelu, jonka avulla voidaan tarkentaa kysymysten ymmärrettävyyttä ja selkeyttä. Tuolloin voidaan myös selvittää, vastattiinko esihaastattelussa siihen, mitä tutkittiin ja minkälaisia lisäkysymyksiä vielä tarvittaisiin tuleviin haastatteluihin. Esihaastattelun avulla saa myös tietoa haastattelun pituudesta ja samalla tutkija voi testata haastattelutaitojaan ja apuvälineiden, mm. nauhurin käyttöä. Tämä antaa varmuutta itse haastattelutilanteeseen. (Mäki 2007, 53-54.)

5.1.2 Teemahaastattelun toteutus

Kesän alussa työntekijöiltä kysyttiin lupaa haastatella heitä. Haastattelut pidettiin elokuussa muutamana päivänä aikana ennen ravintolan sulkemista. Haastattelut suoritettiin ravintolan takatiloissa toimistossa suljetun oven takana, jossa ne nauhoitettiin matkapuhelimella. Haastatteluissa mukailtiin suunniteltua teemahaastattelun haastattelurunkoa. Ennen haastattelun aloitusta jokaiselle haastattelutavalle kerrottiin, että haastattelun tarkoituksena on saada mielipiteitä annoksista, ruokalistasta, esivalmisteluista ja muista keittiötoiminnoista sekä esimiesten työskentelystä, jolloin voidaan parantaa ravintolan toimintaa tulevaisuudessa. Haastateltavien kerrottiin myös pysyvän anonyymeina. Haastattelurunko löytyy opinnäytetyön 2. liitteenä. Jälkeenpäin ensimmäisen kysymyksen, eli haastateltavan tiedot, jätettiin pois litteroinnista, sillä haastateltavan tiedoilla ei olisi merkitystä tulosten kannalta.

Haastattelun toisen kysymyksen tavoitteena oli saada tietoa ruokalistalla olevista ruoista, ruokalistan monipuolisuudesta ja annosten valmistuksesta. Kysymyksellä haluttiin varmistaa, täyttivätkö listalla olevat ruoat aistittavat laadulliset tavoitteet. Kyseessä ovat ulkonäkö, maku, tuoksu, rakenne ja kypsytys, lämpötila ja nautittavuus. Mäki (2018) mainitsee, että ruoan tulee säilyä laadullisesti hyvänä asiakkaalle saakka. Kysymyksellä haluttiin myös tietää, olivatko annokset sellaisia, että ne saatiin sujuvasti valmistettua ruokaohjeen mukaisesti vai oliko jokin annos liian monimutkainen ja aikaa vievä, varsinkin kiireisenä aikana. Tällä haluttiin varmistaa annoskortin toimivuus. Kuten Taskinen (2007) toteaa, annoskortin tarkoituksena on varmistaa, että ruoka-annokset ovat samannäköisiä, saman makuisia ja samankokoisia, vaikka eri ihmiset valmistavat ne.

Kysymyksellä 3 haluttiin saada tietoa keittiön toiminnan kehittämistä varten. Raaka-aineiden tilaus ja niiden saatavuus ovat olennaisia asioita ruoanvalmistusprosessissa. Saarela ym. (2010) painottaa, että tilattuja raaka-aineita vastaanotettaessa tarkistetaan, ovatko tuotteet oikeat, eli niitä mitä oli tilattu. Lisäksi on tarkistettava tuotteiden määrä, millainen on tuotteiden laatu ja onko ne kuljetettu tuotteiden vaatimissa lämpötiloissa.

Samoin ruoanvalmistusprosessiin kuuluva esivalmistelujen vaativuustaso ja määrä olivat selvitettäviä asioita. Hävikin määrän arvioiminen oli selkeä kannattavuuteen liittyvä kysymys. Määttä-län ym. (2004, 71) mukaan hävikkiä saattaa syntyä, kun hankitaan raaka-aineita ja varastoidaan niitä. Esikäsittelyn, valmistuksen ja kypsennyksen aikana aiheutuu hävikkiä. Reseptiikan huono suunnittelu tai jopa sen puuttuminen aiheuttavat myös hävikkiä. Myös henkilökunnan taitamattomuus ja huolimattomuus voivat aiheuttaa hävikkiä.

Puhtaanapito kuuluu osaksi keittiötyöskentelyä ja kaikkien työntekijöiden on otettava vastuu keittiö-, varasto- ym. ruokatuotantotilojen puhtaanapidosta sekä laitteiden ja välineiden puhdistuksesta. (Saarela ym. 2010). Puhtaanapito ja omavalvonta ovat erittäin tärkeitä asioita ravitsemispalveluyrityksessä, joten kysymyksellä haluttiin saada käsityksen siitä, miten henkilökunta otti vastuulleen kyseiset asiat ja oliko niitä ohjeistettu riittävästi.

Viimeisellä kysymyksellä oli tarkoitus kerätä tietoa johtamiseen ja esimiestyöskentelyyn liittyvistä asioista, mm. vuorovaikutuksesta esimiehen ja työntekijöiden kesken. Teemahaastattelussa kysyttiin lisäksi toiminnan kannalta tärkeitä asioista, kuten riittävästä toimintaohjeista ja työvuorolistan toimivuudesta. Tämä kysymys selkeyttää myös, miten henkilökuntaan kuuluvat ovat kokeneet työvoiman riittävyyden eri työvuoroissa.

5.1.3 Teemahaastattelun tulokset ja ratkaisut

Työntekijöiden mielestä annokset olivat sopivia Kesäravintola Rauhalahteen ja niitä ei koettu liian vaikeiksi valmistaa. Erityisesti Kalastaja nähtiin sopivaksi kuopiolaiseen Matkailukeskukseen. Ruokalistan laajuus ja monipuolisuus koettiin hyväksi. Oli hyvä, että listassa oli otettu huomioon esimerkiksi vegaanit.

Raaka-aineet olivat pääasiassa aina saatavilla, lukuun ottamatta muutamaa suurista asiakasmääristä johtuvaa poikkeusta. Yhteistyö tukun ja eri tavarantoimittajien kanssa sujui hyvin ja esimerkiksi puutteiden korjaaminen onnistui. Ruoan hävikin määrää ei koettu suureksi. Esivalmisteluiden vaatavuustaso ja määrä koettiin sopiviksi. Esivalmistelu- ja tukkulistoista oli työntekijöiden mielestä apua ja ne koettiin hyväksi. Siivouksen vaatavuustaso koettiin sopivaksi, mutta siivoustöiden määrä oli liikaa kiireisimpinä ajanjaksoilla. Työntekijät toivoivat, että siivousosastolta tulisi tulevana kesinä apua. Omavalvonnan taulukoista oltiin tietoisia ja ne koettiin toimiviksi, mutta joskus niihin olisi voinut kiinnittää enemmän huomiota.

Esimiehet olivat työntekijöiden mielestä suurimmaksi osaksi läsnä ja heille pystyi soittamaan. Esimiesten nähtiin puhaltavan yhteen hiileen. Tarjoiluun liittyvän esimiestyöskentelyn toivottiin olevan selkeämpää ja suoraselkämpää. Työntekijät saivat ohjeistuksia ja ratkaisuja ongelmiin esimiehiltä. Työvuorolistat tulivat ajoissa ja ne koettiin selkeiksi sekä työvuorotoiveet otettiin hyvin huomioon. Työvuorot koettiin pitkiksi, mutta se oli kuitenkin työntekijöille pääasiassa hyväksyttävää. Toivottiin yhtä työntekijää lisää, jotta työpäivät pysyisivät kohtuullisina. Esivalmisteluvuoroista pidettiin.

Omavalvonnasta tulisi muistuttaa työntekijöitä esimerkiksi viikoittain, jolloin he muistaisivat tehdä merkintöjä lomakkeisiin. Erityisesti ajanjaksolla, jolloin ravintolassa on myös aamupala, ravintolan työntekijöitä helpottaisi siivousosaston apu siivoamiseen myös takatiloissa ja keittiössä. Esivalmisteluvuorot voisi ottaa käyttöön jo kesän alussa, jolloin työpäivät eivät veny iltaisin ja työ on mielekkäämpää. On myös reagoitava säähän, eli työntekijöitä palkattava mahdollisesti lisää kesken kesän.

5.1.4 Havainnointi

Havainnointia on käytetty tieteiden yhteisenä perusmenetelmänä ja useilla tieteenaloilla on omat havainnointimenetelmänsä. Havainnointi on paljon aikaa ja työtä vaativa menetelmä, minkä vuoksi kysely ja haastattelu ovatkin osittain tulleet käytetyimmiksi menetelmiksi havainnoinnin sijaan. Havainnoinnin merkityksellisin etu on, että sen avulla voidaan saada välitöntä ja suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Havainnoinnin avulla päästään luonnollisiin ympäristöihin. Sen takia se sopiikin parhaiten laadullisen tutkimuksen menetelmäksi. Havainnoinnin aikana voi olla vaikea tallentaa tietoja, joten tutkijan on luotettava muistiinsa ja tehdä havaintokirjaukset myöhemmin. (Hirsjärvi ym. 2009, 210-202.)

Havainnoinnin päätyyppejä on kaksi: systemaattinen havainnointi ja osallistuva havainnointi. Systemaattisessa havainnoinnissa havainnoija on ulkopuolinen toimija ja havainnointi on systemaattista ja jäseneltyä. Osallistuvassa havainnoinnissa havainnoija on ryhmätoimintaa osallistua ja havainnointi on vapaasti tilanteessa muotoutuvaa. Yleensä systemaattista havainnointia käytetään kvantitatiivisesti painottuneessa tutkimuksessa, kun taas osallistuva havainnointi on kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmä. Käytännössä esiintyy paljon näiden havainnointilajien välimuotoja, ja kummassakin voidaan tehdä niin laadullisia kuin määrällisiäkin arviointoja. (Hirsjärvi ym. 2009, 203, 205.)

Osallistuvan havainnoinnin alalajeja on useita sen mukaan, miten täydellisesti tai kokonaisvaltaisesti tutkija pyrkii osallistumaan tutkittavien toimintaan. Täydellisessä osallistumisessa tutkija pyrkii pääsemään täydelliseksi ryhmän jäseneksi. Tutkijalle voi tulla tästä ristiriita siitä, että hänen pitäisi toimia luonnollisesti ja aidosti, mutta silti hänen pitäisi kerätä tietoa tieteellisiä tarkoituksia varten. Kun kyseessä on osallistuja havainnoijana, tutkittaville tehdään heti alussa selväksi, että havainnoija on ryhmässä havaintojen tekijä. Havainnoija osallistuu ryhmän elämään, mutta hän tekee tutkittavilleen myös kysymyksiä. Havainnointi voi kohdistua rajattuihinkin kohteisiin, tai toisaalta pyrkimykseenä on saada kokonaisvaltainen kuva tutkittavien elämästä. Kyselyn ja haastattelun avulla saadaan selville, mitä henkilöt ajattelevat, tuntevat ja uskovat. Ne kertovat tutkijoiden havainnoista, mitä ympärillä tapahtuu, mutta ne eivät kerro, mitä todella tapahtuu. Havainnoinnin avulla saadaan tietoa siitä, toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat toimivansa. (Hirsjärvi ym. 2009, 201, 205.)

5.1.5 Tulokset havainnoinnista

Havainnointia suoritettiin kesän ajan Kesäravintola Rauhalahdessa osallistuvana havainnoijana. Jo kesäkauden alkaessa työntekijöille tehtiin selväksi, että ravintolaan suoritetaan opinnäytetyö toiminnallisena ja havainnointia tehdään kesän ajan. Asiasta ei kuitenkaan ollut enää sen jälkeen puhetta, joten asioiden uskotaan tulleen rehellisesti esille. Havaittuja asioita kirjattiin ylös, eli pidettiin muistikirjaa, johon kirjattiin toiminnan kannalta tärkeitä asioita.

Kesän alussa havaittiin, että työntekijöillä tulisi olla pidempi perehdytys. Henkilökunnalla oli kaksi yhteistä päivää ennen ravintolan avaamista. Päivien aikana siivottiin ja ravintolan sisä- ja ulkotilat

järjesteltiin avajaiskuntoon sekä ruokalistan annokset valmistettiin kertaalleen läpi. Pidemmällä perehdytyksellä työntekijöillä olisi ollut enemmän itsevarmuutta ja annosten laatu olisi ollut alusta alkaen hyvää. Työntekijät kuitenkin oppivat ruokalistan annokset nopeasti ja pitivät niistä itsekin.

Työntekijöiden uupuminen tuli ilmi kesän puolivälissä. Asiakasmäärä oli odotettua suurempi kesän helteiden takia ja työntekijämäärä oli liian pieni. Suuren asiakasmäärän vuoksi esivalmisteluita täytyi tehdä todella paljon itse annosten valmistamisen ja tarjoilun lisäksi. Loppukesästä testiin otettiin esivalmisteluvuorot. Esivalmisteluvuorossa oleva työntekijä tuli aamulla töihin tekemään ainoastaan esivalmisteluita, jolloin niitä ei tarvinnut tehdä annosten valmistuksen lomassa. Tämä koettiin hyväksi ratkaisuksi ja tulevina kesinä esivalmisteluvuorot kannattaakin ottaa käyttöön jo ravintolan avaamisesta asti.

Omavalvontaa olisi pitänyt toteuttaa paremmin. Esimerkiksi suunniteltuja siivouslistoja, jäähdytettävien raaka-aineiden lämpömittaustaulukoita ja kylmälaitteiden lämpömittaustaulukoita pitäisi täyttää ahkerammin.

6 KANNATTAVUUS

6.1 Kannattavan ruokatuotesuunnittelun avaimet

Keittiön kustannukset ovat ateria- ja ruokalistasuunnittelijan kiinnostuksen kohteita riippumatta siitä, toimiiko keittiö yksityisenä yrityksenä vai pidetäänkö sen toimintaa yllä julkisin varoin. Kustannukset on pidettävä molemmissa tapauksissa mahdollisimman alhaisina. (Lampi ym. 2009, 29.)

Lammen, Laurilan ja Pekkalan (2009) mukaan keittiön kokonaiskustannukset muodostuva useista tekijöistä. Merkittävimpiä kustannuksia ovat raaka-ainekustannukset, työkustannukset, kuljetuskustannukset, energia-, vesi-, jätehuolto-ym. kustannukset, koneiden ja laitteiden hoito- ja huoltokustannukset sekä pääomakustannukset. Ravintoloiden ja ammattikeittiöiden pitää aina laskea tarkasti erilaisten kustannustekijöiden vaikutusta kokonaiskustannuksiin siinäkin vaiheessa, kun erilaisia ruokalajeja valitaan ruokalistoilta. Erityisesti huomion pitää kohdistua raaka-aine ja työkustannuksiin. Käytettäessä raaka-aineina on puolivalmisteita tai valmisruokia, energia-, jätehuolto- ja logistiikkakustannuksiin pitää kiinnittää enemmän huomiota. On tärkeää pitää mielessä, että ruokalajeja valittaessa jonkun ruokalajin raaka-ainekustannukset voivat olla alhaiset, sen työkustannukset voivat nousta kalliiksi. Toisaalta raaka-ainekustannus voi olla huomattava, jos valmistuksessa syntyy paljon hävikkiä. Onkin erittäin tärkeää laskea kustannuksia, jotta voidaan selvittää milloin työ kannattaa tehdä itse ja milloin on halvempaa ostaa osa tai osia työvaiheesta jostakin muualta. Tähän käytetään apuna kustannuslaskentaa. Kustannuslaskenta osoittaa yritykselle, onko muualta ostetun työn vaikutus kokonaiskustannuksiin isompi vai pienempi, verrattuna siihen tehdäänkö työ itse. Kustannuslaskenta osoittaa millä tavoin teollisuuden tai alihankkijan esikäsittämän tai kypsentämän raaka-aineen käyttö vaikuttaa kokonaiskustannuksiin omaan valmistukseen verrattuna. Tätä varten selvitetään työn vaatima työmäärä sekä työhinta, palkka ja henkilöstösivukuluineen. Näiden laskelmien avulla yritys voi selvittää onko esimerkiksi lihakeiton eri aineosat halvempi tehdä itse vaiko ostaa valmiiksi alihankkijalta. (Lampi ym. 2009, 29-30.)

Kustannustekijöiden lisäksi suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon myös ruoan laadullisia arviointiperusteita. Näitä ovat ruoan maistuvuus, esteettisyys, ravitsevuus ja asiakkaan myönteinen kokemus. Periaatteena voidaankin ajatella, että kun työ tehdään itse, niin siitä saadaan asiakkaalle mainittuja lisäarvoja. Jos asiakkaan näkökulmasta itse tehdyn ja muualla valmistetun tuotteen kohdalla ei ole laadullisia eroja, työ voidaan siirtää teollisuudelle. On myös hyvä ottaa huomioon raaka-aineiden saatavuus. On hyvä pitää ravintolassa raaka-aineiden suhteen joustovaraa, jos kohdataan ennalta arvaamattomia tarjouksia tai muita tilanteita. Raaka-ainetoimituksissa voi myös esiintyä yllätyksiä, vaikka hankintoja ja tilauksia olisikin hoidettu ajoissa ja huolellisesti. Tällaisia tilanteita varten varastossa on hyvää pitää puolivalmisteita tai aterian osia joko pakasteena, säilykkeenä tai kuivatuna. Näin ateria voi syntyä nopeasti asiakkaalle mahdollisista toimitus tai saatavuusongelmista huolimatta. (Lampi ym. 2009, 29-30.)

Ruokalajien ja raaka-aineiden valintojen tulisi olla taloudellista. Taloudellisuuden arviointiperusteisiin kuuluu myös ajankäyttö. Olisi laskettava, miten hyödyllisesti tai tuottavasti työaika käytetään silloin,

kun puolivalmisteiden muodossa olevista raaka-aineista maksetaan enemmän ja näin jääkin aikaresursseja muuhun käyttöön, mikä on tuottavaa/tuottavampaa. Palvelun ja laadun parantamiseen käytetään harvoin liikaa aikaa. On muistettava, että kustannustekijöiden rinnalla on otettava huomioon ruoan kaikki laadulliset arviointiperusteet, kuten ravitsevuus, hyväksyttävyyys, vaihtelevuus ja maittaavuus sekä palveluympäristön laatu. (Lampi ym. 2009, 29-30.)

Tuloksellisuus ja kannattavuus ovat ruokapalveluiden tuottamisessa tärkeitä. Tuloksellisuus tarkoittaa panosten ja tuotosten suhdetta. Niitä arvioidaan tuloslaskelmapohjaisten ja operatiivisten tunnuslukujen avulla, esimerkiksi:

- Myynti/tehty työtunti
- Myynti/aukiolotunnit
- Myynti/henkilö
- Myynti/asiakaspaikka
- Työvoimakustannukset/henkilö (euroa/h)
- Valmistettujen ruokien määrä/tehdyt työtunnit

Kun esimerkiksi työ- ja raaka-ainekustannukset ovat oikeassa suhteessa valmistettuihin tuotteisiin ja palveluihin nähden, on toiminta taloudellista ja tuottavaa. Tämä on tuloksellisuutta. Toiminnan tuloksena saadut suoritteet ovat tuotosta. Näitä ovat esimerkiksi valmistetut ja myydyt ruoka-annokset. Mahdollisia toteuttamiseen liittyviä ongelmia ja epäonnistumisia voidaan minimoida ruokatuotannon eri vaiheiden suunnittelulla. Jo suunnittelussa otetaan kustannukset huomioon. (Mäki 2018.)

Raaka-aineiden ja ruokien hankinnassa, varastoinnissa ja kypsennyksessä syntyy yleensä hävikkiä. Varastokiertoa tulee seurata jatkuvasti pilaantumishävikin minimoimiseksi. Esikäsiteltyinä ostetut raaka-aineet pienentävät sekä hävikkiä, että työvoimakustannuksia. Vakioruokaohjeet pienentävät hävikin syntymistä, sillä menekin arvioinnissa tehdään usein virheitä. (Mäki 2018.)

6.2 Kesäravintola rauhalahden tuotteiden kannattavuus ja hinnoittelu

Ruokatuotteiden testaamisen jälkeen laskettiin annosten raaka-aineiden hinnat, joiden perusteella esimiehille esitettiin kateprosentteja eri myyntihinnoille. Tarkoituksena oli saada kesällä 2018 hyvää asiakaspalautetta, vaikka katetuotto siitä kärsisikin. Tavoitteena oli luoda vähintään 65% kate annoksille ja tämä toteutui hyvin. Suunnittelussa käytettiin Jamix-tuotannonohjausjärjestelmää, josta löytyy Savonia-ammattikorkeakoulun käyttämän Heinon tukun hinnat. Kesäravintola Rauhalahteen hankittiin raaka-aineet Kesproilta, Eväsmiehiltä, Liepuskalta sekä Heikin Kalalta. Raaka-aineiden hinnat olivat siis todellisuudessa erilaiset kuin alun perin suunniteltiin. Kateprosentit olivat onneksi todellisuudessa suuremmat, kuin alkuperäisissä laskelmissa. Alla todenperäiset laskelmat kaikista annoksista.

Kalastaja

	€	%
Verollinen myyntihinta	16,80	114
-ALV	2,06	14
Veroton myyntihinta	14,74	100
-Veroton raaka-ainehinta	4,80	32,57
Katetuotto	9,94	67,43

Kuva 27. Kalastajan katelaskelma.

Kevyesti kesään

	€	%
Verollinen myyntihinta	16,50	114
-ALV	2,03	14
Veroton myyntihinta	14,47	100
-Veroton raaka-ainehinta	2,26	15,65
Katetuotto	12,21	84,35

Kuva 29. Kevyesti kesään -annoksen katelaskelma.

Kesäpoika

	€	%
Verollinen myyntihinta	13,50	114
-ALV	1,66	14
Veroton myyntihinta	11,84	100
-Veroton raaka-ainehinta	3,32	28,05
Katetuotto	8,52	71,95

Kuva 31. Kesäpojan katelaskelma.

Tuhti

	€	%
Verollinen myyntihinta	14,50	114
-ALV	1,78	14
Veroton myyntihinta	12,72	100
-Veroton raaka-ainehinta	3,82	30,05
Katetuotto	8,90	69,95

Kuva 33. Tuhdin katelaskelma.

Tonnikalasalaatti

	€	%
Verollinen myyntihinta	13,20	114
-ALV	1,62	14
Veroton myyntihinta	11,58	100
-Veroton raaka-ainehinta	3,58	30,95
Katetuotto	8,00	69,05

Kuva 35. Tonnikalasalaatin katelaskelma.

Farmari

	€	%
Verollinen myyntihinta	16,20	114
-ALV	1,99	14
Veroton myyntihinta	14,21	100
-Veroton raaka-ainehinta	1,88	13,20
Katetuotto	12,34	86,80

Kuva 28. Farmarin katelaskelma.

Kesätyttö

	€	%
Verollinen myyntihinta	15,50	114
-ALV	1,90	14
Veroton myyntihinta	13,60	100
-Veroton raaka-ainehinta	3,80	27,98
Katetuotto	9,79	72,02

Kuva 30. Kesätytön katelaskelma.

Kesäneito

	€	%
Verollinen myyntihinta	13,50	114
-ALV	1,66	14
Veroton myyntihinta	11,84	100
-Veroton raaka-ainehinta	3,12	26,35
Katetuotto	8,72	73,65

Kuva 32. Kesäneidon katelaskelma.

Sitä sun tätä

	€	%
Verollinen myyntihinta	8,50	114
-ALV	1,04	14
Veroton myyntihinta	7,46	100
-Veroton raaka-ainehinta	1,44	19,30
Katetuotto	6,02	80,70

Kuva 34. Sitä sun tätä -annoksen katelaskelma.

Kanasalaatti

	€	%
Verollinen myyntihinta	13,20	114
-ALV	1,62	14
Veroton myyntihinta	11,58	100
-Veroton raaka-ainehinta	3,38	29,19
Katetuotto	8,20	70,81

Kuva 36. Kanasalaatin katelaskelma.

Pikku farmari

	€	%
Verollinen myyntihinta	7,50	114
-ALV	0,92	14
Veroton myyntihinta	6,58	100
-Veroton raaka-ainehinta	2,09	31,75
Katetuotto	4,49	68,25

Kuva 37. Pikku farmarin katelaskelma.

Pikku varras

	€	%
Verollinen myyntihinta	6,50	114
-ALV	0,80	14
Veroton myyntihinta	5,70	100
-Veroton raaka-ainehinta	1,95	34,24
Katetuotto	3,75	65,76

Kuva 38. Pikku vartaan katelaskelma.

Pikku Tuhti

	€	%
Verollinen myyntihinta	6,80	114
-ALV	0,84	14
Veroton myyntihinta	5,96	100
-Veroton raaka-ainehinta	1,69	28,41
Katetuotto	4,27	71,59

Kuva 39. Pikku tuhdin katelaskelma.

Pienin myyntikateprosentti (65,76 %) oli Pikku varras -lastenannoksessa. Annoksen esivalmisteluihin ei kuitenkaan mene paljoa aikaa, minkä vuoksi kateprosentti on kohtuullinen. Suurin kateprosentti oli Farmarissa. Annoksen raaka-aineet ovat edulliset, mutta esivalmisteluihin kului aikaa. Informatiivisimmat laskelmat saisi tehtyä, jos tiedossa olisi henkilökunnan työtuntimäärä kesän ajalta. Tätä tietoa ei kuitenkaan ole saatavilla opinnäytetyöhön, joten myyntikate on ainoa kannattavuustieto.

Annoksia myytiin yhteensä 5468 kpl, joista 2393 kpl oli pizzoja ja 3075 kpl oli opinnäytetyöhön suunniteltuja annoksia. Kehitetyistä annoksista ylivoimaisesti eniten myytiin Sitä sun tätä -annosta (587 kpl) ja Kesäpoika -hampurilaista (461 kpl). Alla kuva myytyjen annosten kappalemääristä.



Kuva 40. Myytyjen annosten kappalemäärä.

7 YHTEENVETO JA POHDINTA

7.1 Yhteenveto ja johtopäätökset

Opinnäytetyöprosessi aloitettiin elokuussa 2017. Tällöin keskusteltiin ensimmäisen kerran esimiehen kanssa opinnäytetyön suorittamisesta Kesäravintola Rauhalahteen. Opinnäytetyön tekeminen aloitettiin varsinaisesti tammikuussa 2018, kun ruokatuotteita ja keittiötoimintoja alettiin ideoimaan. Aihekuvaus ja työsuunnitelma esitettiin Savonia-ammattikorkeakoulussa huhtikuussa 2018, jolloin ruokatuotteet ja katelaskelmat olivat jo valmiita.

Opinnäytetyön teoriaosuuksissa käytettiin useita eri lähteitä esimerkiksi ruokalistasuunnitteluun, tuotekehitykseen, keittiötoimintoihin, kannattavuuteen ja tutkimusmenetelmiin liittyen. Ruokatuotantoon liittyvää tietoa löytyy runsaasti ja se oli helposti saatavilla jo opinnäytetyön alkumetreillä.

Tutkimusmenetelminä käytettiin kvantitatiivisen tutkimuksen asiakaspalautekyselyä, sekä kvalitatiivisen tutkimuksen teemahaastattelua ja osallistuvaa havainnointia. Kvantitatiivisen tutkimuksen asiakaspalautekysely valittiin tutkimusmenetelmäksi, sillä näin saatiin helposti arviot ruokatuotekehityksen onnistumisesta ja tietoja asiakaskunnasta. Kvalitatiivisen tutkimuksen teemahaastattelulla saatiin tietoa asioiden sujuvuudesta työntekijöiden näkökulmasta. Tietoa haluttiin pääasiassa sekä ruokalistasta, ruokatuotteista että keittiötoiminnoista. Osallistuvana havainnoijana tehty tutkimus tuki muiden tutkimusmenetelmien tuloksia. Näin saatiin kokonaisvaltainen kuva ruokatuotekehityksen ja keittiötoimintojen onnistumisesta. Vastausten luotettavuus asiakaspalautekyselyssä on hyvä. Tämä on pääteltävissä siitä, että asiakkaat ovat vastanneet vastauksiin monipuolisesti ja suurimmassa osassa lomakkeista jokainen vastauskohta oli täytetty. Teemahaastattelun luotettavuus on epävarmaa. Haastattelu tapahtui kasvotusten ja haastateltavat olivat tutkijan työntekijöitä, jolloin vastausten todenmukaisuus voi olla osittain heikkoa. Vastauksissa tuli esille kuitenkin sekä positiivisia että negatiivisia asioita, joten on mahdollista, että haastateltavat olivat rehellisiä tutkijalle.

Opinnäytetyön toteutus onnistui erinomaisesti. Kesä 2018 Kesäravintola Rauhalahdessa oli asiakasmäärältään hyvin vilkas kesä ja uudistetuista ruokatuotteista saatiin paljon hyvää palautetta. Asiakaspalautteita kerättiin 190 kappaletta. Keskimäärin parhaimmat arviot sai Kesäneito-annos, joka oli kanaa sisältävä hampurilainen ranskalaisten kera. Huonoimmat arviot sai Farmari-annos, jossa oli porsaan ulkofilepihvi lisukkeineen. Keittiötoimintoja kehitettiin hyvään suuntaan ja runsaissa määrin. Omavalvonta toteutui kohtuullisen hyvin ja työturvallisuus erittäin hyvin.

Opinnäytetyöstä on teoriassa paljon hyötyä Kesäravintola Rauhalahdelle tulevia kesiä ajatellen. Työssä kehitettiin ruokatuotteet, joita on helppo muokata esimerkiksi trendien tai eri teemojen mukaan. Asiakaspalautekyselyn tulosten avulla ruokalistaan ja ruokatuotteisiin voi tehdä muutoksia, jotka parantaisivat asiakastyytyväisyyttä. Työntekijöille suoritetusta teemahaastattelusta saaduista vastauksista on hyötyä keittiötoimintojen kehittämistä varten.

Opinnäytetyöstä oli paljon hyötyä opinnäytetyön suorittajalle. Ruokatuotekehitysprosessista opittiin paljon asioita, kuten myös keittiötoimintojen järjeistämistä. Tiedot eri tutkimusmenetelmistä olivat suppeat ennen opinnäytetyön suorittamista. Tutkimusten suorittamisen ja tulosten purkamisen jälkeen teoriaan peilaten huomattiin, että opittavaa on vielä paljon esimerkiksi teemahaastattelua ajatellen. Seuraavia tutkimuksia tehdessä osattaisiin ottaa niin tutkimuksen teoreettiset kuin toteuttamiseen liittyvät asiat paremmin huomioon.

Mahdollisia jatkotutkimusaiheita voisivat olla uusien keittiö- ja varastotilojen uudelleensuunnittelu. Tutkimuksesta puuttui kysymys, minkälaisia ravintolapalveluja asiakkaat haluaisivat Kesäravintola Rauhalahdelta. Tämä olisi kannattavaa tutkia seuraavaksi.

7.2 Kehitysideat

Ruoka-annoksista voisi poistaa Farmarin ja Kevyesti kesään -annoksen. Tilalle sopisi esimerkiksi burritot, joissa olisi täytteenä joko possua tai kanaa, sekä paprikaa, sipulia, kesäkurpitsaa, salaattia ja itsetehty jogurttikastike. Hampurilaisten ranskalaisille tulisi lisätä majoneesi ketsupin kaveriksi, sillä asiakkailta tuli tähän usein pyyntöjä.

Salaattiannosten pohjana oleva salaattisekoitus tulisi vaihtaa erilaiseksi. Aiemmin käytetty Provencen salaattisekoitus on kitkerää. Kesäravintola Rauhalahden käyttämästä Kespron tukusta löytyy edullisempia sekä maukkaampia salaattisekoituksia. Salaattiannoksia voisi lisätä yhden tai kaksi, kuten myös lastenannoksia.

Talon salsan voisi vaihtaa Kesäneito-annoksesta ja Kanasalaatista pois johonkin toiseen vaihtoehtoon, sillä se oli paljon aikaa vievä esivalmisteltava. Kesäravintola Rauhalahden tulisi pysyä omaperäisenä, jolloin ruoissa näkyisi myös oma kädenjälki. Tämän vuoksi valmiskastikkeita ja -majoneeseja korvattaisiin itsetehdyillä. Vaihtoehtoja voisi olla esimerkiksi seesamimajoneesi, lipstikkajogurtti ja yrttiöljy. Pikkelöinti on ihanteellinen esivalmistelumenetelmä Kesäravintola Rauhalahteen, sillä pikkelilientä voi tehdä paljon kerralla ja se säilyy hyvin. Vaihteleva asiakasmäärä ei tällöin haittaisi. Annoksissa olisi suotavaa siis käyttää itsepikkelöityjä raaka-aineita. Tällaiset esivalmistelut eivät vie paljoa aikaa, jolloin henkilöstön työtunnit pysyvät kurissa. Kunnollisten esivalmistelujen tekemiseen tarvittaisiin jäädytyskaappi, jolloin säilytetään elintarvikkeiden turvallisuus.

Esivalmisteluvuorot tulisi ottaa käyttöön, jolloin aamulla 1-2 työntekijää olisi esivalmistelemassa. Tällöin suurin osa esivalmisteluista kerettäisiin tekemään ennen isoja asiakasryntäyksiä. Tämä kuitenkin vaatii sen, että työntekijät pystyvät hahmottamaan tarvittavan esivalmisteluiden määrän. Kesäravintola Rauhalahden tarvitsisi myös tiskaajan, joka pitäisi huolta tiskien pesusta ja keräisi likaisia astioita pois asiakaspöydistä. Olisi hienoa, jos Matkailukeskus Rauhalahden siivousosastolta saataisiin apua ravintolan salin ja henkilökuntatilojen siivoamiseen.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

ESKOLA, Jari ja SUORANTA, Juha 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Oy.

HEIKKILÄ, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. 9.uud.p. Helsinki: Edita Publishing Oy.

HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus.

HIRSJÄRVI, Sirkka ja HURME, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoriaa ja käytäntöä. Helsinki: Helsinki University Press.

KANANEN, Jorma 2015. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, liiketoiminta ja palvelut-yksikkö.

LAMPI, Raija, LAURILA, Anelma ja PEKKALA, Marja-Leena 2006. Ruokapalvelut työnä. Helsinki: WSOY.

LAMPI, Raija, LAURILA, Anelma ja PEKKALA, Marja-Leena 2009. Ruokapalvelut työnä. Helsinki: WSOY.

KILPILINNA, Linda 2015. Kiertävän päivällislistan suunnittelu, Case hotelli Jahtihovi. Kuopio: Savonia ammattikorkeakoulu Oy. Matkailu ja ravitsemisala. Opinnäytetyö.

KULMAT 2015. Tuotekehitys ja tuotteistaminen. [viitattu 2019-05-10.] Saatavissa: <http://www.kulmat.fi/laadun-kehittaminen/tyokaluja/tuotekehitys-ja-tuotteistaminen>

MATKAILUKESKUS RAUHALAHTI 2019. Leirintä. [viitattu 2019-05-20.] Saatavissa: <http://www.viitrauhahti.fi/fi/majoitus/leirinta/>

MATKAILUKESKUS RAUHALAHTI 2019. Ruokailu. [viitattu 2019-05-20.] Saatavissa: <http://www.viitrauhahti.fi/fi/palvelut/ruokailu/>

METSÄMUURONEN, Jari 2003. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: Methelp Ky.

MILL, Robert Christie 2007. Restaurant management: customers, Operations and employees. 3. painos. New Jersey: Pearson Education Inc.

MÄKI, Seija 2018. Nykyaikaisen ammattikeittiön ruokatuotantoprosessi ja sen osaprosessit. Kuopio: Savonia ammattikorkeakoulu. Matkailu- ja ravitsemisala. Moodle. Luentomateriaali.

- MÄKI, Seija 2018. Ruokatuotannon kehittäminen ja laadun parantaminen. Kuopio: Savonia ammattikorkeakoulu. Matkailu- ja ravitsemisala. Moodle. Luentomateriaali.
- MÄKI, Seija 2007. Kotona asuvien ikääntyneiden ruokatalouden hoito. Joensuu: Joensuun yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Savonlinnan opettajankoulutuslaitos. Pro gadu tutkielma.
- MÄÄTTÄLÄ, Sinikka, NUUTILA, Jaakko ja SARANPÄÄ Timo 2004. Juhlal palvelu. Suunnittele ja toteuta. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- SAARELA, Anna-Maria, HYVÖNEN, Paula, MÄÄTTÄLÄ, Sinikka., Von Wright, Atte 2010. Kuopio: Elintarvikeprosessit. Savonia-ammattikorkeakoulu.
- SAVOGROW 2017. Vinkkejä tuotekehitysprosessin hallintaan elintarvikealan toimijoille. [Viitattu 2019-05-16.] Saatavissa: http://www.savogrow.fi/files/430/VINKKEJA_TUOTEKEHITYSPROSESSIN_HAL-LINTAAN_ELINTARVIKEALAN_TOIMIJOILLE_Savonia-ammattikorkeakoulu_FutureFood_12_2017.pdf
- SILVERMAN, David 2000. Doing Qualitative Research. A Practical Handbook. Great Britain.
- TAMPEREEN KAUPUNKI/TAMPEREEN AMMATTIOPISTO 2005. Tuotekehitys. [Viitattu 2019-5-10.] Saatavissa: <http://koulut.tampere.fi/materiaalit/to/tuotekehitys/orientointi.html>
- TASKINEN, Teija 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu.
- TILLAEUS, Juulia 2018. Allergikot syyttävät ravintoloita lukuisista virheistä ja hengenvaarallisista annoksista: "Perusasioista ei ole mitään käsitystä". Yle uutiset. [Viitattu 2018-12-12.] Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10042194>
- TUOMI, Jouni, SARAJÄRVI, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus.
- TUORILA, Hely, PARKKINEN, Kirsti ja TOLONEN, Katri 2008. Aistit ammattikäyttöön. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.
- VILKKA, Hanna ja AIRAKSINEN, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- KUVA 1 Matkailukeskus Rauhalampi. 2017-05.04. [digikuva]. Saatavissa: <http://www.visitrauhalampi.fi/fi/majoitus/leirinta/>
- KUVA 2 Matkailukeskus Rauhalampi. 2018-08-24. [digikuva]. Saatavissa: <http://www.visitrauhalampi.fi/fi/palvelut/saunat-ja-nuottakota2/>

LIITE 1: KYSELYLOMAKE

Asiakaspalautekysely

Kysely suoritetaan osana Savonia-ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijan opinnäytetyötä, jonka aiheena on Kesäravintola Rauhalahden ruokatuotannon kehittäminen. Kyselyn tulokset käsitellään anonyymisti.

1. Vierailunne päivämäärä ja kellonaika

2. Sukupuoli

Valitkaa yksi vaihtoehto.

Mies Nainen Muu En halua vastata

3. Ikä

Valitkaa yksi vaihtoehto.

15-20 21-30 31-40 41-60 61 tai enemmän

4. Olette

Valitkaa yksi vaihtoehto.

Matkailija Paikkakuntalainen

5. Oletteko käyneet aiemmin Kesäravintola Rauhalahdessa?

Valitkaa yksi vaihtoehto.

Kyllä En

6. Jos vastasitte edelliseen "Kyllä", miten vertailette tämänkertaista vierailuanne aiempaan kokemukseenne?

7. Mistä kuulitte Kesäravintola Rauhalahdesta?

Valitkaa yksi tai useampi vaihtoehto.

- Olen käynyt aiemmin
- Matkailukeskus Rauhalahden kotisivuilta
- Matkailukeskus Rauhalahden vastaanotosta
- Sosiaalisesta mediasta
- Tuttaviltani
- Muualta, mistä? _____

8. Miksi valitsitte ruokailuunne Kesäravintola Rauhalahden?

Valitkaa yksi tai useampi vaihtoehto.

- Kesäravintolasta saamieni aiempien kokemuksieni perusteella
- Lukemieni arvostelujen perusteella
- Saamieni suositusten perusteella
- Sijaitsee Matkailukeskuksen alueella
- Muu syy, mikä? _____

9. Mitkä olivat ennako-odotuksenne Kesäravintola Rauhalahden kohtaan?

10. Ruokalista ja ruokailu

Valitse yksi vaihtoehdoista 1-5.

	1=erittäin huono	2=tyydyttävä	3=en osaa sanoa	4=hyvä	5=erinomainen
Ruokalistan ulkoasu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruokalistan kokonaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruokalistan antamat mielikuvat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruokalistan antama ostohalukkuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruokalistan antamien mielikuvien vastaaminen annoksen todellisuuteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annoksen ulkoasu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annoksen maku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annoksen täyttyvyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annoksen hinta-laatusuhde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lasten ruokalista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erityisruokavalioiden huomioonottaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tyytyväisyyteni ruokaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Mikä on valitsemanne annoksen nimi?

12. Onko ruokalistassa tai annoksessa mielestänne jotain muutettavaa? Kyllä, mitä? _____ Ei**13. Onko seurueessanne lapsia?**

Valitkaa yksi vaihtoehto.

 Kyllä Ei

14. Tulisitteko uudelleen Kesäravintola Rauhalahteen?

Valitkaa yksi vaihtoehto.

 Kyllä En En osaa sanoa**15. Suosittelettko Kesäravintola Rauhalahtea muille?**

Valitkaa yksi vaihtoehto.

 Kyllä En En osaa sanoa**16. Muuta kommentoitavaa**

Kiitos vastauksistanne!

LIITE 2: HAASTATTELURUNKO

1. Haastateltava
 - a. ikä
 - b. sukupuoli
 - c. koulutus ja työkokemus
2. Annokset ja ruokalista
 - a. annosten sopivuus ravintolaan
 - b. ruokalistan laajuus ja monipuolisuus
 - c. annosten vaativuus työntekijöille
3. Keittiötoiminnot
 - a. raaka-aineiden saatavuus
 - b. yhteistyö tukun ja tavarantoimittajien kanssa
 - c. hävikin määrä
 - d. esivalmisteluiden vaativuustaso
 - e. esivalmistelu- ja tukkulistat
 - f. siivous
 - g. omavalvonta
4. Esimiestyöskentely
 - a. läsnäolo
 - b. yhteistyö
 - c. ohjeistukset ja ongelmanratkaisut
 - d. työvuorot ja työvuorolistat
5. Muuta kommentoitavaa ja kehitysideoita