

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

ERITYISRUOKAVALIOT TILAUSTARJOILUSSA

Mia Tapanainen

Opinnäytetyö
Lokakuu 2010
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

MIA TAPANAINEN
Erityisruokavaliot tilaustarjoilussa

Opinnäytetyö 48 s., liitteet 8 s.
Lokakuu 2010

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa erityisruokavalioannosten tarjoiluun liittyviä ongelmia tilaustarjoilussa. Asiaa tutkittiin, koska erityisruokavalioiden oli havaittu aiheuttavan ongelmia tilaustarjoilussa. Tutkimuksessa ilmenneiden ongelmien pohjalta laadittiin kehitysehdotuksia erityisruokavalioannosten sujuvaan hoitamiseen tilaustarjoilussa. Asiakasnäkökulmaa ei tässä työssä otettu huomioon, vaan lähtökohtana olivat palveluntarjoajan aiheuttamat ongelmat erityisruokavalioannosten tarjoilussa.

Erityisruokavalioannosten tarjoiluun liittyvien ongelmien kartoittamiseksi haastateltiin yhdeksää ravintola-alan ammattilaista. Haastatellut henkilöt edustivat tasapuolisesti myyntiä, keittiötä ja salia. Haastatellut henkilöt olivat haastatteluhetkellä töissä tamperelaisessa tai pietarsaarelaisessa ravintolassa tai hotellissa. Haastattelut olivat teema-haastatteluja. Tamperelaisten vastaajien haastattelut toteutettiin sähköpostitse ja pietarsaarelaiden vastaajien haastattelut henkilökohtaisesti. Haastatteluissa ilmenneet erityisruokavalioannosten tarjoiluun liittyvät ongelmat koottiin portaittain (myynti, ruokatuotanto, tarjoilu) ja tarkasteltiin niiden esiintyvyyttä, yhteneväisyyksiä ja mahdollisia syitä.

Erityisruokavalioannosten tarjoiluun liittyviä ongelmia esiintyi vastaajien mukaan niin myynnissä, ruokatuotannossa kuin tarjoilussakin. Haastatteluista ilmeni, että myynti on erityisen altis sekaannuksille. Osa erityisruokavalioannosten tarjoiluun liittyvistä sekaannuksista johtui vastaajien mielestä asiakkaista. Vastaajat pitivät henkilökunnan huolellisuutta tärkeänä erityisruokavalioannosten tarjoiluun liittyvien ongelmien torjumiseksi. Vastauksissa korostettiin, että myyntihenkilön aina tulee kysyä erityisruokavaliosta tilausta vastaanottaessaan. Tarvittaessa erityisruokavaliot tulee tarkistaa suoraan erityisruokavaliota noudattavalta henkilöltä. Vähälaktoosinen ja gluteeniton ruokavalio olivat vastaajien mukaan ruokaravintoloissa yleisimmin esiintyvät erityisruokavaliot. Vastaajat pitivät tärkeänä, että nämä kaksi yleisintä erityisruokavaliota otetaan huomioon jo ravintolan ruokalistan suunnittelussa.

Myynnissä tulee kiinnittää huomiota myyntihenkilöstön ammattitaitoon ja erityisruokavalioiden tuntemukseen. Varaukset kannattaa vastaanottaa kirjallisena ja välikäsiä on syytä välttää. Ruoka-aineallergikolta tulee pyytää täydellistä kiellettyjen ruoka-aineiden listaa. Keittiön ja salin yhteinen palaveri on tarpeellinen ennen suurta tilaisuutta. Suurissa tilaisuuksissa kannattaa harkita dieettikokin palkkaamista tai erillistä erityisruokavaliopöytää. Salissa jokaisen tarjoilijan kuuluu varmistaa oman asemansa erityisruokavaliot suoraan asiakailta. Tarjoilijan tulee ilmoittaa keittiölle missä ruoan nostossa mikäkin erityisruokavalioannos on.

Asiasanat: Erityisruokavaliot, erityisruokavalioannos, tilaustarjoilu.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hotel and Restaurant Management
TAPANAINEN, MIA: Special Diets in Banquet Serving
Bachelor's thesis 56 pages
Autumn 2010

Special diets often cause problems in banquet serving. In this study these problems were charted. On the basis of the problems found in the study, development proposals were suggested in order to improve serving of special diet food.

Nine restaurant business professionals were interviewed. The persons interviewed evenly represented three categories: sales, kitchen and service. Theme interviews were used. The problems that came up in the interviews were analysed separately for all three categories.

It was found that problems related to special diets in banquet serving occur in all stages of a customer relationship. Sales were found to be especially prone to misunderstandings, although customers were found to cause some of the problems themselves. The most common special diets appearing in restaurants were gluten-free and low-lactose diets. According to the professionals interviewed, these two special diets should be paid attention to already when planning a menu.

In sales, reservations should be taken written. All information should be received directly from the person following a special diet. A meeting with kitchen and serving staff is necessary before a big banquet. In big banquets a separate special diet table or a diet chef could be a good investment. Every banquet server should check the special diets in his / her position directly from the customers. It is important that the banquet servers inform the kitchen staff on the special diets served on each table.

Keywords: Special diets, special diet food, banquet serving

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TILAUSTARJOILU	6
2.1 Ruokatuotanto	9
2.2 Tarjoilu	11
3 ERITYISRUOKAVALIOT	14
3.1 Ruokavalio laktoosi-intoleranssissa	14
3.2 Kasvisruokavaliot	15
3.3 Gluteeniton ruokavalio	16
3.4 Ruokavalio diabeteksessa	18
3.5 Ruoka-aineallergiat ja yliherkkyys	20
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	24
5 TUTKIMUSTULOKSET	26
5.1 Myynti	26
5.2 Ruokatuotanto	29
5.3 Tarjoilu	33
6 PÄÄTÄNTÄ	37
LÄHTEET	48
LIITTEET	49

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä kartoitetaan erityisruokavalioihin liittyviä ongelmia tilaustarjoilussa. Havaittuihin ongelmiin etsitään ratkaisuja ja esitetään käytännön ohjeita erityisruokavalioiden hoitamiseen tilaustarjoilussa. Tilaustarjoilulla tarkoitetaan tässä työssä tietyille ryhmälle järjestettyä juhla-ateriaa, joka tarjoillaan pöytiin tai buffetista. Erityisruokavalioiden on havaittu aiheuttavan tilaustarjoilussa sekaannuksia, ja asia on siksi tutkimisen arvoinen. Tilaustarjoilussa on neljä porrasta: myynti, ruokatuotanto, tarjoilu ja asiakas itse. Sekaannuksia tapahtuu varmasti kaikissa portaissa, mikä on erityisruokavalioiden hoitamisen kannalta haastavaa. Tässä työssä keskityttiin palvelun tarjoajan aiheuttamiin sekaannuksiin, eli myynnin, ruokatuotannon ja tarjoilun aiheuttamiin sekaannuksiin. Asiakasnäkökulmaa ei juuri otettu huomioon.

Ongelmien ja nykytilanteen selvittämiseksi haastateltiin yhdeksää ravintola-alan ammattilaista. Haastatellut henkilöt olivat haastatteluhetkellä töissä tamperelaisessa tai pietarsaarelaisessa hotellissa tai ravintolassa. Yritykset olivat liikeideoiltaan erilaiset ja joukossa oli fine dining- ravintoloita, kokous-kongressihotelleita sekä perinteisiä ruokaravintoloita. Haastateltavat edustivat tasapuolisesti kutakin porrasta (myynti, ruokatuotanto, tarjoilu).

Haastattelut olivat teemahaastatteluja ja käytännön syistä tamperelaisten vastaajien haastattelut toteutettiin sähköpostitse. Pietarsaarelaisien vastaajien haastattelut toteutettiin perinteiseen tapaan henkilökohtaisesti. Kun ongelmat oli kartoitettu, ne koottiin portaittain ja tarkasteltiin niiden esiintyvyyttä, yhteneväisyyksiä ja mahdollisia syitä.

Tämän opinnäytetyön varsinainen tarkoitus oli luoda esiin nousseille ongelmille ratkaisuehdotuksia. Tarkoituksena oli kehittää tilaustarjoilulle malli, jonka toimivuutta tulevaisuudessa testattaisiin. Tässä työssä esitettyjen erityisruokavalioiden tarjoiluun liittyvien ongelmien ehkäisemiseksi on työn päätäntä-osiossa esitetty joitain käytännön parannusehdotuksia. Käytännön ohjeista on varmasti hyötyä tilaustarjoilun parissa työskenteleville henkilöille, mutta nykyisessä muodossaan niitä ei ehkä voi soveltaa tilaustarjoiluprosessin mallina.

2 TILAUSTARJOILU

Tilaustarjoilusta käytetään myös nimitystä bankettitarjoilu. Tilaustarjoilu on tietylle seurueelle suunniteltu ja järjestetty juhlatarjoilu, jossa tarjottavat ja tarjoilu on sovittu tilaajan kanssa etukäteen. Tilaustarjoiluperiaatteella voidaan järjestää monenlaisia juhlia. (Manninen 1997, 20). Kahvitilaisuus, cocktailtilaisuus, vastaanotto, lounas, päivällinen, illallinen ja banketti ovat esimerkkejä erilaisista tilaisuuksista (Määttä, Nuutila & Saranpää 2004, 40). Tässä työssä tilaustarjoilu käsittää lähinnä päivällisen, illallisen ja banketin.

Käsitteitä päivällinen ja illallinen käytetään usein sekaisin. Virallisesti päivällisaika alkaa Suomessa klo 16. Kansainvälisen tavan mukaan päivällinen alkaa vasta klo 18. Päivällisellä tarjotaan yleensä 3 - 4 ruokalajia, joskus jopa enemmän. ”Ruokalajeilla on tarkka keskinäinen järjestys, ja niiden tulee olla sopuoinnussa ruokajuomien kanssa” (Määttä ym. 2004, 36). Päivällinen on virallinen tilaisuus ja vieraille lähetetään usein kutsukortti. Päivällisellä noudatetaan usein etukäteen laadittua istumajärjestystä ja kattauksessa on menukortti. Päivälliselle saavutaan täsmällisesti. Ennen päivällisen alkua nautitaan usein aperitiivi ja pieniä suupaloja. Nämä nautitaan mahdollisuuksien mukaan eri tilassa kuin itse päivällinen. Päivällispöytä on aina liinoitettu ja koristeellinen. Servietit ovat kankaiset. Pöytään katetaan ainoastaan kolmet rinnakkaiset ruokailuvälineet. Laseja voidaan kattaa useampia, mutta lasien ja ruokailuvälineiden lisäämistä aterian aikana pidetään tyylikkäämpänä vaihtoehtona. Virallisella päivällisellä pidetään usein puheita. Likaiset astiat on aina korjattava pöydistä ennen puheita. Virallisen päivällisen tarjoilu vaatii paljon henkilökuntaa. (Määttä ym. 2004, 36 - 38).

Illallinen tarjoillaan kello 20 jälkeen. Illallisella on usein vain kolme ruokalajia, koska se tarjoillaan niin myöhään. Illallinen on vähemmän muodollinen kuin päivällinen. Istumajärjestystä ei ole ja tarjoilutapa on vapaampi kuin päivällisellä. (Määttä ym. 2004, 36).

Banketti on tilaisuuksista juhlavin ja muodollisin. Se voidaan esimerkiksi järjestää jonkin tapahtuman tai henkilön kunniaksi. Banketissa nautitaan useampi ruokalaji, jotka yleensä tarjoillaan pöytiin. Banketti on luonteeltaan samantapainen tilaisuus kuin päivällinen, mutta se järjestetään isommalle määrälle vieraita. Koska vieraita on paljon, tulee tarjoilujärjestys ja aikataulut suunnitella hyvin tarkasti. Annosten kokoaminen on

tehtävä helpoksi, koska aikaa on rajallisesti. Banketeissa pääruoka tarjotaan yleensä vadilta. Se on sekä helpompaa että nopeampaa kuin yksittäisten lautasannosten tarjoileminen. (Määttä ym. 2004, 36).

Tilaustarjoilussa käytetyt tarjoilutavat ovat pöytään jättäminen, lautaselle nostaminen, tarjoaminen ja apupöydällä annostelu. Eri tarjoilutapoja on myös mahdollista yhdistää. Tavoitteena on ruokien ja juomien mahdollisimman joustava, näyttävä ja juhlava tarjoilu. (Manninen 1997, 22).

Tilaustarjoiluprosessi alkaa asiakkaan yhteydenotosta juhlapalveluyritykseen. Tässä vaiheessa juhlapalveluyrityksen edustaja merkitsee tilaisuuteen liittyvät perustiedot muistiin esimerkiksi yrityksen varauskirjaan. Tilaisuus voidaan järjestää ravintolassa tai muussa juhlapaikassa. Asiakkaan kanssa sovitaan tapaaminen mieluiten sinne, missä tilaisuus on tarkoitus järjestää. Asiakastapaamisessa käydään tarkemmin läpi asiakkaan tilaisuuteen liittyvät tarpeet ja toiveet sekä tilaisuuden budjetti. Yrityksen edustajan kannattaa ottaa asiakastapaamiseen mukaan muutama menuehdotus ruokajuomineen. Asiakkaalle tulisi näyttää kuvia ruoista ja kattauksista esimerkiksi esitteestä tai kansiosta. Asiakastapaamisessa sovitaan mm. tilaisuuden tarkka aika ja paikka, ohjelma, alustava vierasmäärä, tarjottavat ruoat ja juomat, pöytien muoto ja sijainti, koristelu, henkilökunnan määrä ja saapumisaika, isäntäväen ruokamieltymykset, erityisruokavaliot, tarvittava rekvisiitta ja maksutapa. Kaikki asiakkaan kanssa sovitut asiat tulee kirjata huolellisesti muistiin. Asiakastapaamisen yhteydessä asiakkaalle on hyvä toimittaa alustava tarjouskirje. (Määttä ym. 2004, 11 - 13).

Asiakastapaamisen yhteydessä yrityksen edustajan on syytä tutustua juhlapaikan tiloihin ja laitteisiin huolellisesti. Apuna on syytä käyttää erillistä lomaketta, jota tulisi säilyttää asiakastietojen yhteydessä. On syytä kiinnittää huomiota mm. pysäköintimahdollisuuksiin ja taksinsaantimahdollisuuksiin, vieraiden kulkureitteihin, vaatesäilytykseen ja wc-tiloihin. Tilaisuuden suunnittelua varten on hyvä pyytää juhlapaikan pohjapiirustusta. Siitä on apua esimerkiksi, kun mietitään pöytien sijoittelua ja asiakkaiden sekä henkilökunnan kulkureittejä. (Määttä ym. 2004, 13 - 14).

Keittiö- ja varastotiloihin on syytä kiinnittää erityistä huomiota. Kuljetusauto tulisi saada takaoven lähelle, jotta tavarat olisi helppo kuljettaa. Henkilökunnan liikkuminen on huomioitava sekä taustatiloissa että juhlatiloissa. Varasto- ja laskutilaa on oltava riittä-

västi. Esimerkiksi juomapullojen sekä astioiden varastointi tulee suunnitella tarkasti. Astiaston ja ruokailuvälineiden kappalemäärät ja kunto on syytä tarkastaa etukäteen. Juhlapaikan keittiölaitteiden toimivuus kannattaa myös varmistaa. Ruoat tulee suunnitella keittiön mukaan. Yleensä ruoat kannattaa esivalmistella juhlapalveluyrityksen tiloissa mahdollisimman pitkälle. Kylmäsäilytys on suunniteltava riittäväksi ja puuttuvat työvälineet tuodaan juhlapalveluyrityksestä. Lisäksi kannattaa kiinnittää huomiota siivoukseen ja jätehuoltoon. Olisi myös hyvä selvittää huoltomiehen puhelinnumero. (Määttä ym. 2004, 14 - 15).

Kun tilaisuuteen liittyvät asiat on asiakkaan kanssa sovittu, on tarjouskirjeen aika. Tarjouskirje on syytä lähettää mahdollisimman pian, eikä se vielä sido asiakasta. Tarjouskirjeestä tulee ilmetä ainakin juhlapalveluyrityksen nimi ja yhteystiedot, kirjeen päivämäärä, asiakkaan nimi ja yhteystiedot, viittaus asiakkaan yhteydenottoon, tilaisuuden luonne ja ajankohta, tilaisuuden kulku karkeasti, tarjoiluehdotukset, hinnat, maksuehdot, tilausvahvistuksen määräpäivä sekä selvitys asiakkaan ja yrityksen vastuista. (Määttä ym. 2004, 15). Tarjouskirje on ravintolan myyntipuhe, joten sen laatimisessa on oltava erittäin huolellinen. Kirjepaperina suositellaan ravintolan omaa paperia. Tekstin on oltava virheetöntä ja siistiä ja kirjeen muodon tulee noudattaa hyväksytyjä standardeja. Kirjeessä esiintyvien tietojen on oltava mahdollisimman yksityiskohtaiset ja selkeät. Gastronomisia nimiä tulee välttää ja alkoholipitoisten juomien rinnalle on laitettava alkoholittomat vaihtoehdot. (Karhu & Valve 1984, 34). ”Kun asiakas hyväksyy tarjouksen, häneltä pyydetään vahvistus tilauksesta” (Määttä ym. 2004, 15).

Kun asiakas on hyväksynyt tarjouksen, tilaisuuden yksityiskohtaiset tiedot kirjoitetaan tilausmääräykseen. Tilausmääräys kirjoitetaan yleensä tietokoneella ja siitä otetaan niin monta kopiota kun tarvitaan. Jos tilaisuuden järjestelyihin tulee muutoksia, kannattaa kirjoittaa uusi tilausmääräys. Korjausten tekeminen on helppoa, kun tilausmääräykset on tallennettu tietokoneelle. Tilausmääräyksestä tulee käydä ilmi asiakkaan nimi ja yhteystiedot, tilaisuuden ajankohta ja kellonaika, juhlapaikka, tilaisuuden luonne ja tarjoilutapa, vierasmäärä, pöytämuoto, menu ruokajuomineen, pöytäkoristeet, plaseeraus ja mahdollinen menukortti, erityisruokavaliot, tilausmääräyksen kirjoittaja ja päivämäärä sekä tilauksesta vastaavan henkilön nimi. (Määttä ym. 2004, 16). Tilausmääräykseen on lisäksi hyvä kirjata laskutustiedot sekä tiedot maksutavasta. ”Määräyksen sisällön pitää olla niin selkeä ja täydellinen, että jokainen tilauksen järjestelyyn tavalla tai tois-

la osallistuva saa siitä riittävät tiedot omaa tehtäväänsä varten” (Karhu & Valve 1984, 42).

2.1 Ruokatuotanto

Seuraava vaihe tilaustarjoiluprosessissa on työsuunnitelman laatiminen. Ruokatuotannon osalta työsuunnitelma kattaa valmistettavat ruoat ja annosmäärät, tarvittavat raaka-aineet ja niiden määrät, käytettävät valmistusmenetelmät, esivalmistelut ja viime hetken työt, aikataulun, työnjaon, luettelon tarvittavista työvälineistä ja laitteista, ruokien säilytyksen, ruokien pakkauksen ja kuljetuksen, tarjoilutavat, tarjoiluajankohdan, varaston huollon ja puhdistustyöt, jälkityöt sekä omavalvonnan. Suunnittelu käsittää ateriasuunnittelun, työn suunnittelun, reseptiikan suunnittelun ja esillepanon suunnittelun. Ateriasuunnittelussa huomioidaan asiakkaan toiveet ja budjetti, tilaisuuden luonne, vieraiden erityistarpeet, raaka-ainevalinnat, valmistus- ja esillepanotavat, keittiön resurssit, uskonnot, ravitsemus ja erityisruokavaliot, menu, menun kieliasu sekä buffetpöydän ruokien järjestys. Raaka-aineiden valinnassa kannattaa kiinnittää huomiota raaka-aineiden vaihtelevuuteen, vuodenaikaan ja sesonkiin. Mikäli kyseessä on jokin kansallinen tai muu juhla, ruoat kannattaa suunnitella niin, että ne sopivat kyseiseen juhlaan. Ruokien valmistus- ja esillepanotavoissa tulee huolehtia siitä, että valitut kypsennysmenetelmät, ruokien värit, muodot ja paloittelutavat sekä ruoan rakenne ja lämpötila ovat vaihtelevia. Myös käytössä oleva keittiöhenkilökunta sekä keittiön tilat ja laitteet vaikuttavat valmistettavien ruokalajien valintaan. (Määttä ym. 2004, 11 – 84).

Menun suunnittelussa on syytä kiinnittää huomiota ruokalajien tarjoilujärjestykseen. Escoffier’n tekemää ruokalajijärjestystä pidetään ateriasuunnittelun perustana. Tärkeintä on kokonaisuus, eikä ruokaa saa olla liikaa tarjolla. Ateria kannattaa aloittaa maultaan ja rakenteeltaan kevyimmillä ja vähärasvaisimmilla ruoilla. Makujen voimakkuutta ja täyteläisyyttä lisätään ruokalaji ruokalajilta. Mikäli aterian alussa tarjotaan jokin voimakas tai raskas ruokalaji, makuhermojen puhdistamiseksi kannattaa tarjota sorbettia tai kirkasta lientä. Menukortista käy ilmi tilaisuuden päivämäärä, tarjottavat ruokalajit oikeassa tarjoilujärjestyksessä sekä tarjottavat ruokajuomat paitsi vesi ja kivennäisvesi. Ruokalajit nimetään menukorttiin niin, että pääraaka-aine tulee aina mainituksi. Pääruoka-aineen valmistustapa tulee mainita vain, mikäli se poikkeaa totutusta. Pääruoka-aineen lisäksi mainitaan merkittävien tai arvokkain lisäke. Mikäli ruokalajilla on jokin vakiintu-

nut nimi, käytetään sitä. Gastronomisia nimiä voidaan käyttää lisämääreinä tai pääraaka-ainetta voidaan käyttää ruokalajin nimenä. Menun kieliasussa on syytä kiinnittää huomiota sanojen ja ruokalistanimien oikeisiin taivutuksiin. Buffettarjoilussa ruoat tulee asettaa seuraavaan järjestykseen: kylmät alkuruoat, lämpimät alkuruoat, keitot, pääruoat, juustot ja jälkiruoat. (Määttä ym. 2004, 49 – 56).

Ruokatuotannon huolellinen suunnittelu ja seuranta ovat tärkeitä sekä laadun että kannattavuuden näkökulmasta. Huolellinen suunnittelu minimoi toteuttamiseen liittyviä ongelmia ja epäonnistumisia. Jokaisen tilaisuuden ruokatuotannon toteutus suunnitellaan elintarvikelainsäädännön vaatimukset sekä ruoanvalmistukseen, tiloihin ja henkilökuntaan liittyvät asiat huomioon ottaen. (Määttä ym. 2004, 61 – 62).

Juhlapalveluyrityksen reseptiikka muodostuu hinnoitelluista vakioruokaohjeista. Juhlapalvelun reseptiikan suunnittelussa on otettava huomioon ruokien esivalmistelu ja niiden mahdollinen lämpösäilytys ja kuljetus. Tarjoilun on onnistuttava samanaikaisesti suurellekin vierasmäärälle. (Määttä ym. 2004, 62). Käytettävää tarjoilutapaa kannattaa siksi miettiä huolellisesti.

Hankittavat raaka-ainemäärät lasketaan ruokaohjeista tilaisuuden vierasmäärän mukaan. On harkittava raaka-aineiden esikäsittelyastetta sekä niiden hintaa. Lisäksi on otettava huomioon jo varastossa olevat raaka-aineet, varastointimahdollisuudet, muut tilaisuudet sekä milloin raaka-aineita tarvitaan ja mihin ne toimitetaan. Kun raaka-aineet vastaanotetaan, tarkistetaan ovatko tuotteet ja niiden määrät oikeat sekä varmistetaan niiden laatu ja asianmukainen kuljetus. Varastoinnissa tulee kiinnittää huomiota tuotteiden oikeaan säilytyslämpötilaan. Raaka-aineiden esikäsittelyä ovat mm. puhdistaminen, perkaaminen, liottaminen, paloittelu, hienontaminen, soseuttaminen, yhdistäminen, sekoittaminen ja muotoilu. Kalat kannattaa ostaa perattuina ja fileoituina. Liha ja siipikarja on mahdollista ostaa valmiiksi paloitetuina. Lihat kypsennetään tarvittaessa etukäteen ja jäädytetään omavalvontaohjeiden mukaisesti sekä säilytetään kylmässä. Peruna- ja kasvislisäkkeet esivalmistellaan usein lämmitystä vaille valmiiksi. Myös jälkiruoat on mahdollista esivalmistella lähes tarjoiluvalmiiksi. Raaka-aineiden esikäsittelyssä ja esivalmistuksessa on kiinnitettävä huomiota ruokien säilytysohjeisiin ja noudatettava niitä. (Määttä ym. 2004, 84 - 86).

Mikäli ruoat on tarkoitus kuljettaa juhlapaikalle, ne pakataan ja kuljetetaan sopivan kokoisissa tiiviskantisissa astioissa. Kuljetuksen aikana ruokien lämpötilan on pysyttävä vaaravyöhykelämpötilan ulkopuolella. On tärkeää, etteivät ruoan hygienia ja maku kärsi kuljetuksen aikana. Kuljetusauton on oltava elintarvikkeiden kuljetukseen soveltuva. Myös kuljetuslaatikoiden on oltava puhtaita, joten ne tulee pestä koneessa. Ruokien esillepanossa panostetaan siisteyteen, selkeyteen ja ruoan ominaisuuksien korostamiseen. Koristeiden valinnassa kannattaa hyödyntää sesonkeja. Tarjoiluastiatkin toimivat pöytäkoristeina. Tilaisuuden jälkitöihin kuuluvat ruokien pakkaaminen ja poiskuljetaminen elintarvikelainsäädännön vaatimuksia noudattaen. Tilat on puhdistettava ja siistittävä asianmukaisesti ja kaikki astiat pestään. (Määttälä ym. 2004, 103 - 105).

2.2 Tarjoilu

Työsuunnitelmasta selviää mitä tehdään ennen vieraiden saapumista. Tarjoilupuolen suunnitteluun kuuluvat ruokajuomien suunnittelu, kattauksen suunnittelu, tilan koristelun suunnittelu, tarjoilujärjestyksen tekeminen ja alihankinta. Kattauksen suunnittelussa mietitään pöytämuotoja ja istumajärjestystä. Pöytämuoto voi olla esimerkiksi pyöreä, pitkä ja kapea, diplomaattipöytä tai hollantilainen pöytä. Jokaisessa pöydässä tulee olla istumajärjestys ja vieraat on sijoitettava keskinäiseen arvojärjestykseen. Kun pöytämuodot on rakennettu, aloitetaan kattaminen pöytien liinoittamisella. Ruokapöydät liinoitetaan yleensä valkoisilla pöytäliinoilla. Liinojen tulee roikkua yhtä paljon pöydän kaikkien reunojen yli. Laskokset ja saumat tulee laittaa vieraiden tulosuunnasta pois päin. Buffetpöytä liinoitetaan lattiaan saakka ns. arkkuliinoituksella. Liinoituksen jälkeen tuolit asetetaan paikoilleen. Katelautanen määrää katteen paikan. Katelautasten jälkeen asetetaan ruokailuvälineet, lasit, leipälautaset ja servietit paikoilleen. Myös menukortit ja plaseerauskortit asetetaan paikoilleen. Viimeiseksi asetetaan somisteet, eli pöytäkukat ja kyntteliköt, paikoilleen. Tarjoilijoiden tulee myös huolehtia siitä, että heillä on riittävästi käsiliinoja, ottimia, pullonavaajia ja muita tarvittavia välineitä. (Määttälä ym. 2004, 11 - 118).

”Alihankintaa tarvitaan toimintoja ulkoistettaessa” (Määttälä ym. 2004, 22). Astiavuokraamot, liinavaatevuokraamot ja huonekaluvuokraamot ovat esimerkkejä juhlapalveluyrityksen alihankkijoista. Jos juhlapalveluyrityksellä itsellään ei ole riittävää määrää esimerkiksi astioita, ne on mahdollista vuokrata. Kukkasomisteet on mahdollista tehdä

itse tai tilata kukkakaupasta. Muita somisteita voi ostaa esimerkiksi askartelu- ja kangaskaupoista sekä mainostarvikeliikkeistä. Somistusliikkeiden ammattilaisilta voi pyytää suunnittelu- ja toteutusapua. Muita juhlapalveluyrityksen yhteistyöyrityksiä ovat esimerkiksi telttavuokraamot, ohjelmatoimistot, äänentoistoon, valaistukseen ja avtekniikkaan erikoistuneet yritykset sekä elämyspalvelu- ja kuljetuspalveluyritykset. Myös henkilöstöä on mahdollista vuokrata henkilöstövuokraamosta. (Määttä ym. 2004, 22 - 23). Valittu tarjoilutapa vaikuttaa tarvittavan henkilöstön määrään.

Suuremmissa tilaisuuksissa kannattaa tehdä tarjoilusuunnitelma, johon sisältyy tarkka aikataulu. Siitä selviää tilaisuuden kulku vieraiden saapumisesta tilaisuuden päättymiseen. Tarjoilusuunnitelma kattaa tarjoilun vaiheet, järjestyksen, aikataulun, puheet ja muut ohjelmanumerot. Aikataulu annetaan myös keittiöön, jotta ruoat osattaisiin valmistaa oikeaan aikaan. (Määttä ym. 2004, 115).

Tilaustarjoilussa tarjoillaan yleensä alkoholijuomia. ”Alkoholijuomien on aina oltava sopusoinnussa aterian hinnan ja laadun suhteen” (Manninen 1997, 24). Samalla aterialla tarjottavien alkoholijuomien on sovittava tyyliään yhteen, eikä samalla aterialla ole tarkoituksenmukaista tarjota olutta ja viinejä tai viinejä ja väkeviä alkoholijuomia. Juhla-ateriallakin alkoholijuomia tarjotaan enintään kolmea laatua. Kuohuviiniä voidaan tarjota läpi aterian. Alkoholijuomien tarjoilussa on muistettava myös alkoholiton vaihtoehto. Jäävettä tai kivennäisvettä on syytä tarjota läpi aterian. (Manninen 1997, 24).

Viinin tarjoilussa on olemassa muutama nyrkkisääntö. Viini tulee ensinnäkin tarjoilla oikean lämpöisenä, edullinen viini tarjoillaan ennen arvokkaampaa, kevyt viini tarjoillaan ennen täyteläistä, kuiva viini ennen makeaa ja valkoviini ennen punaviiniä. Mikäli samalla aterialla tarjotaan useampaa viiniä, kaikkien tulisi olla saman maan tuotteita. (Manninen 1997, 25).

Juomat ja muut tarvikkeet kannattaa tilata hyvissä ajoin ennen tilaisuutta. Tarvittava kalusto ja astiasto on syytä huoltaa etukäteen. Kaikki kalusto, tarjottavat ruoat ja juomat kuljetetaan juhlapaikalle. Henkilökunta järjestää ja kattaa asiakastilat suunnitelmien mukaisesti sekä hoitaa tilojen koristelun. He myös valmistelevat ruoka- ja juomatarjoilun. (Määttä ym. 2004, 11).

Kun kaikki työntekijät ovat paikalla ja järjestelyt ovat loppusuoralla, pidetään käskynjako. Käskynjaon pitää yleensä hovimestari. Siihen osallistuvat koko tarjoilohenkilökunta ja keittiöstä joko mestarit tai koko keittiöhenkilökunta. Jos käskynjakoon osallistuu vain keittiömestari, tämä pitää myöhemmin oman käskynjakonsa keittiössä. Tilaisuuden jälkitöihin kuuluvat tilojen puhdistus ja järjestäminen (Määttä ym. 2004, 11 - 119).

Muutama päivä tilaisuuden jälkeen asiakkaalle olisi hyvä soittaa ja kysyä, oliko hän tyytyväinen tilaisuuden järjestelyihin. Tämä antaa yrityksestä hyvän kuvan. Asiakaspaalutteen on syytä kiinnittää huomiota ja mahdolliset puutteet tai virheet toiminnassa tulee korjata. Mikäli asiakas on hyvin pettynyt järjestelyihin, kannattaa sopia virheiden hyvittämisestä. Palautekeskustelu on myös yrityksen keino markkinoida itseään. Henkilökunnan kanssa kannattaa käydä palautekeskustelu heti kun vieraat ovat lähteneet. Keittiölle kerrotaan terveiset ruoasta. Yhdessä mietitään sekä onnistumisia että epäonnistumisia ja niiden syitä. Koko tilaisuus tulisi analysoida ja sen kannattavuus on laskettava. Yrityksessä kannattaa myös pohtia, olisiko mahdollista toimia vielä laadukkaammin, tehokkaammin ja kannattavammin. (Määttä ym. 2004, 120).

3 ERITYISRUOKAVALIOT

Erityisruokavalioista esitellään tässä työssä ne, jotka yleisimmin esiintyvät ruokaravintoloissa, eli vähälaktoosinen ruokavalio, kasvisruokavaliot, gluteeniton ruokavalio, ruokavalio diabeteksessa sekä allergioista johtuva ruokavalio.

3.1 Ruokavalio laktoosi-intoleranssissa

Laktoosi-intoleranssi on laktoosin eli maitosokerin imeytymishäiriö. Laktoosi-intoleranssin oireita ovat vatsakivut, turvotus, ripuli ja ilmavaivat. Oireet johtuvat siitä, että laktaasi-entsyymiä erittyy ohutsuoleen liian vähän, jolloin laktoosi ei hajoa kuten sen kuuluisi, vaan kulkeutuu paksusuoleen. Imeytymätön laktoosi aiheuttaa bakteerien käymistä paksusuoleessa, jolloin syntyy erilaisia kaasuja. Laktoosi-intoleranssi on hyvin yleistä ja sitä esiintyy noin joka kuudennella suomalaisella. Laktoosin sietokyvyssä on kuitenkin suuria yksilöllisiä eroja. ”Moni laktoosi-intolerantti sietää 5-7 gramman kertaannoksen laktoosia, mikä tarkoittaa esimerkiksi 1-1,5 dl tavallista maitoa” (Ihanainen, Lehtovaara, Toponen 2004, 134). Toisille paljon pienempi määrä laktoosia riittää aiheuttamaan voimakkaita suolisto-oireita. Laktoosi-intoleranteille on saatavilla laaja valikoima vähälaktoosisia ja laktoosittomia elintarvikkeita. (Ihanainen ym. 2004, 133 - 134).

Piimä, viili ja jogurtti sisältävät vähemmän laktoosia kuin maito, joten ne sopivat yleensä laktoosi-intoleranteille paremmin kuin maito. Ruoan yhteydessä nautittuina maitovalmisteet aiheuttavat vähiten oireita. Vähälaktoosisissa tuotteissa on laktoosia alle 1 g / 100 g. Ne sopivat useimmille laktoosi-intoleranteille normaaleina annoksina nautittuina. Vähälaktoosisia tuotemerkkejä ovat mm. Valion Hyla- ja Ingmanin Into-tuotteet. Margariinit, kasvisrasvalevitteet, voi ja voi-kasviöljyseokset sopivat vähälaktoosiseen ruokavalioon. Nämä tuotteet ruskistuvat tavallista voimakkaammin, joten uuniruokien ja leivonnaisten paistolämpötilaa tulee siksi alentaa noin 25 astetta. Vähälaktoosiset tuotteet eivät välttämättä kestä keittämistä, joten ne kannattaa lisätä ruokiin vasta kypsennyksen loppuvaiheessa. (Ihanainen ym. 2004, 135-136).

Täysin laktoosittomaan ruokavalioon sopivat kypsytetyt kovat juustot ja niistä valmistetut sulatejuustot. Muita sopivia tuotteita ovat esim. laktoositon kevytmaitojuoma ja lak-

toositon jogurtti. Rasvoista sopivat vain laktoosittomat margariinit ja kasviöljyt. Ruoanvalmistuksessa maidon sijasta voi käyttää vettä, laktoositonta kevytmaitojuomaa, erilaisia liemiä, soija-, kaura- ja riisijuomaa sekä vesi-sulatejuustoseosta. Leivontaan sopivat lisäksi mehut ja kivennäisvedet. Moniin korvaaviin tuotteisiin lisätään kalsiumia. Jos kalsiumin saanti jää niukaksi, tulisi käyttää kalsiumvalmisteita. (Ihanainen ym. 2004, 136).

3.2 Kasvisruokavaliot

Kasvisruokavalion noudattamiseen on olemassa monia syitä, joista eettiset syyt lienevät yleisin selitys. Osa kasvissyöjistä pitää eläinten kasvattamista ihmisten ruoaksi vääränä. Toiset kasvissyöjät pitävät lihan syöntiä ekologisena tuhlauksena, koska kasvisruoan tuottaminen ei saastuta luontoa yhtä paljon kuin lihan tuottaminen. Tämän vuoksi monet kasvissyöjät suosivat myös luomutuotteita ja lähiruokaa. Myös tietyt uskonnot arvostavat vegetarismia. Mm. buddhalaisuus ja hindulaisuus sekä kristityistä adventistit suosivat kasvisruokaa, vaikka mikään näistä uskonnoista ei tiukasti kiellä kaikkia eläinkunnan tuotteita. Taloudellisin syin ei ole järkevää perustella vegetarismia ainakaan Suomessa, koska täällä kasvisruokavalion noudattaminen saattaa tulla etenkin keskitalvella hyvin kalliiksi. (Ihanainen ym. 2004, 157).

Ihanaisen ym. mukaan on olemassa monta erilaista kasvisruokavaliota ja ääripäiden erot ovat suuria. **Semivegetaarista ruokavaliosta** puuttuu vain liha. Kanaa ja kalaa käytetään harkiten. **Pescovegetaarinen ruokavalio** sallii kalan, kananmunan, maitotaloustuotteiden sekä kasvikunnan tuotteiden käytön. **Lakto-ovovegetaarinen ruokavalio** on muuten sama kuin pescovegetaarinen ruokavalio, paitsi että kalaa ei käytetä. **Laktovegetaarista ruokavaliosta** jätetään pois myös kananmunat. **Vegaanit** käyttävät vain kasvikunnan tuotteita ja **fennovegaanit** puolestaan vain kotimaisen kasvikunnan tuotteita. **Elävää ravintoa** noudattavat käyttävät vain kuumentamattomia kasvikunnan tuotteita. (Ihanainen ym. 2004, 157).

Kasvissyöjät korvaavat lihan ravintoaineet syömällä paljon proteiineja ja B-vitamiineja sisältäviä palkokasveja, pähkinöitä ja siemeniä. Soijapavut ja niistä valmistetut soija-tuotteet ovat palkokasveista parhaita proteiininlähteitä. Kasvisruokailijan kannattaa käyttää täysjyvätuotteita, joiden ravintosisältö on parempi kuin valkoisten viljavalmis-

teiden. Kasvissyöjän tulisi nauttia runsaasti kasviksia, marjoja ja hedelmiä. Niistä saadaan paljon vitamiineja sekä folaatteja ja flavonoideja. Perunan runsas käyttö on suositeltavaa, koska se on hyvä tiamiinin ja kaliumin lähde. Mikäli ruokavaliossa vältetään kalaa, on rypsiöljyn käyttö suositeltavaa välttämättömien rasvahappojen saamiseksi. Maidon ja margariinien sisältämä D-vitamiini on myös tärkeää kalaa välttäville kasvissyöjille. (Ihanainen ym. 2004, 158 - 159).

Vegaaniruokailijan tulisi kiinnittää erityistä huomiota proteiinien laatuun. Koska useimmista kasvikunnan tuotteista puuttuu joitakin välttämättömiä aminohappoja, on ruokavaliossa yhdisteltävä erilaisia ruoka-aineita. Toisiaan täydentäviä proteiinin lähteitä ovat mm. palkokasvit ja viljavalmisteet, vihannekset ja viljavalmisteet, palkokasvit ja maapähkinät sekä palkokasvit ja auringonkukansiemenet. Myös B12- ja D-vitamiinien sekä kalsiumin ja raudan saanti saattaa jäädä vegaaniruokavaliossa liian vähäiseksi. Tämän vuoksi vegaaniruokavaliota noudattavan on syytä käyttää ravintolisiä. Vegaaniruokavaliota ei suositella varsinkaan pienille lapsille eikä raskaana oleville tai imettäville äideille puutteellisen ravintosisältönsä vuoksi. (Ihanainen ym. 2004, 160 - 161).

Ruoanvalmistajalle kasvisruokavaliot ovat haaste. ”Vaihtelevan ja monipuolisen kasvisruokalistan laatiminen vaatii ammattitaitoa” (Ihanainen ym. 2004, 161). Määttälän ym. mukaan kasvisruoan kysyntä on kasvanut (Määttälä ym. 2004, 48). Myös ammattilaisten kiinnostus kasvisruokiin on lisääntynyt (Ihanainen ym. 2004, 161). Liha-, kala- ja siipikarjaruoat korvataan palkoviljalla, palkokasveilla, siemenillä, pähkinöillä ja sienillä. Kananmunien korvaamiseksi voidaan käyttää soijajauhoja. Maitotuotteet voidaan korvata esimerkiksi soija- ja kauravalmisteilla. Myös keitetyjä jyviä ja viljarouheita voidaan käyttää monipuolisesti maun ja ravintokoostumuksen parantamiseksi. Kasvisruokaa valmistettaessa on syytä muistaa, että esimerkiksi liivateet, juoksetteet ja lihalieimet ovat eläinperäisiä tuotteita. (Määttälä ym. 2004, 48).

3.3 Gluteeniton ruokavalio

Gluteenia eli viljojen proteiinia on runsaasti vehnässä sekä rukiissa ja ohrassa. Kauran proteiini poikkeaa jonkin verran gluteenista. Gluteeni-intoleranssissa eli keliakiassa ”gluteenin tai sentyyppisen proteiinin nauttiminen aiheuttaa sairastumisen” (Kylliäinen & Lintunen 1999, 153). Keliakikolla gluteeni saa aikaan tulehdusreaktion ja vahingoit-

taa ohutsuolen limakalvoa. Tämän seurauksena suolinukka häviää pikkuhiljaa osittain tai kokonaan. Suolinukan vaurioitumisen seurauksena ravintoaineiden imeytymispinta-ala pienenee. Tämän vuoksi ruoansulatusentsyymejä muodostuu normaalia vähemmän ja koko imeytymisjärjestelmä vaurioituu. Paksusuolen suolistobakteerit alkavat käyttää imeytymätöntä ravintoa hyväkseen. Tästä seuraa erilaisia oireita mm. vatsakipuja, ilma-vaivoja, suolentoiminnan vilkastumista ja ripulia. Muita oireita ovat anemia, väsymys, laihtuminen, nivelvaivat, riisitauti, kiillevauriot hampaissa ja psyykkiset oireet, johtuen ravintoaineiden saannin vajauksesta. Keliakian diagnosoiminen on melko vaikeaa, koska oireet ovat niin monimuotoiset. Keliakian varmistamiseksi otetaan näytepala ohutsuolen limakalvosta. Keliakian syntyyn vaikuttavat osittain perinnölliset tekijät. (Kylliäinen & Lintunen 1999, 154). Harvinaisempi keliakian muoto on ihokeliakia, joka ilmenee kutiavana rakkulaihottumana lähinnä kyynärpäissä, pakaroissa ja polvissa (Ihanainen ym. 2004, 140).

Keliakiaa hoidetaan gluteenittomalla ruokavaliolla. Gluteenittomalla ruokavaliolla suolinukka korjaantuu hitaasti. Ravintoaineiden imeytyminen palautuu pikkuhiljaa normaalkiksi ja oireet häviävät. Ruokavalion kanssa on oltava ehdottoman tarkka, sillä pienikin määrä gluteenia vaurioittaa suolinukkaa uudestaan. Vehnä, ruis ja ohra poistetaan ruokavaliosta kokonaan ja korvataan riisillä, maissilla, tattarilla, hirssillä ja mahdollisesti kauralla sekä vehnätärkkelystä sisältävillä gluteenittomilla jauhoseoksilla. Tätä ruokavaliota sanotaan gluteenittomaksi ruokavalioksi. (Ihanainen ym. 2004, 140 - 142). Myös vähärasvainen ja vähälaktoosinen ravinto edistää toipumista (Kylliäinen & Lintunen 1999, 154).

Osa keliakikoista ei siedä vehnätärkkelystä, vaan noudattaa niin sanottua luontaisesti gluteenitonta ruokavaliota. He käyttävät vain luonnostaan täysin gluteenittomia viljoja (riisiä, tattaria, hirssiä, maissia sekä soija- ja perunajauhoja). Kaura sopii osalle keliakikoista. On tärkeää varmistaa, ettei kauravalmisteissa ole jäämiä gluteenista. Kauran kokeilu kannattaa aloittaa pienillä kerta-annoksilla. Kauraa sisältäviä tuotteita ei saa merkitä gluteenittomiksi, ja kauran sopivuus kannattaa aina varmistaa keliakikolta itseltään. Ohrakas eli ohratärkkelys ei sovellu keliakikoille. Gluteenittomat raaka-aineet ja tuotteet on säilytettävä ja käsiteltävä erillään muista viljatuotteista. Hyvään hygieniään on kiinnitettävä erityistä huomiota. Gluteeniton leivonta vaatii opettelua, mutta määrätietoisesti kokeilemalla tuotteiden maku ja rakenne paranevat ja leipominen helpottuu. Lähes kaikki ruokalajit voidaan valmistaa gluteenittomiksi. Esimerkiksi kastik-

keet voidaan suurustaa ja vuoat leivittää maissitärkkelyksellä tai gluteenittomilla jauhoseoksilla. Murekemassan korppujauhot voidaan korvata erilaisilla perunatuotteilla. Gluteenittomat tuotteet ovat kalliita, ja Kansaneläkelaitos maksaakin keliakikoille korvausta. Suomessa toimii Suomen Keliakialiitto, joka ylläpitää omia Internet-sivuja ja julkaisee Keliakia-lehteä. (Ihanainen ym. 2004, 143 – 145).

3.4 Ruokavalio diabeteksessa

Terveellä henkilöllä insuliini ja muut elimistön hormonijärjestelmät säätelevät veren glukoosipitoisuutta (verensokeria) tarkasti. (Parkkinen & Sertti 1992, 44). ”Diabetes on sairaus, jossa glukoosiaineenvaihdunta on häiriintynyt. Häiriön syynä on insuliinin puute tai sen tehottomuus. Tämä ilmenee kohonneena verensokerina eli glukoosipitoisuutena.” (Parkkinen & Sertti 1992, 47). ”Diabeteksen tyypillisiä oireita ovat lisääntynyt virtsaneritys, jano, laihtuminen ja väsymys” (Ihanainen ym. 2004, 114).

Diabetes jaetaan tyypeihin 1 ja 2. Molempiin tyypeihin voidaan aiempaan uskomukseen poiketen sairastua missä tahansa iässä. Tyypin 2 diabetes on yleisempi ja se liittyy monesti lihavuuteen ja vähäiseen liikuntaan. ”Tyypin 1 (nuoruustyypin) diabeteksessa haiman insuliinia tuottavat solut ovat tuhoutuneet ja siitä aiheutuu täydellinen insuliinin puutos. Tyypin 1 diabeetikko tarvitsee aina insuliinihoidon. Tavallisimmin se toteutetaan monipistoshoidon avulla.” (RTY 2004, 70).

Tyypin 2 (aikuistyypin) diabeteksessa insuliinin vaikutus on heikentynyt kudoksissa (insuliiniresistenssi). Tästä seuraa mm., että maksa tuottaa liikaa sokeria vereen. Haima kompensoi sitä lisäämällä insuliinin eritystä, mutta kun se ei enää riitä, insuliini kohoaa. Tyypin 2 diabetes on etenevä sairaus ja hoito muuttuu ajan kuluessa. Alkuun saattavat riittää elämäntapamuutokset ja ruokavalio. Kun ne eivät enää pysty pitämään verensokeria tavoitetasolla, tehostetaan hoitoa verensokeria alentavalla tablettilääkityksellä. Lopulta mukaan otetaan iltainsuliini lääkkeiden rinnalle. Osalle potilaista joudutaan aloittamaan monipistoshoidon insuliinin erityksen loppuessa kokonaan. (RTY 2004, 70).

Hoidon tavoitteena on pitää verensokeri mahdollisimman lähellä normaalitasoa, saavuttaa tai ylläpitää normaalipaino ja hyvä ravitsemustila sekä korjata rasva-

aineenvaihdunnan ja hyytymistekijöiden häiriöitä ja kohonnutta verenpainetta. (RTY 2004, 71).

Diabeetikolle käy normaali ravitsemussuosituksen mukainen ruokavalio, eikä erityistuotteita tarvita. Ruoassa on oltava runsaasti kuituja. Sen sijaan rasvaa, sokeria sekä suolaa käytetään kohtuudella. Viljavalmisteista suositaan täysjyväviljavalmisteita. Juureksia, vihanneksia, marjoja ja hedelmiä käytetään runsaasti päivittäin. Maitovalmisteista suositaan vähärasvaisia vaihtoehtoja, kuten myös lihasta. Lihoista kala ja siipikarja sopivat parhaiten. Ruoanvalmistuksessa käytetään öljyä tai pehmeää margariinia. Sokeria käytetään kohtuudella ja esimerkiksi leivonnaiset ovat kooltaan pieniä. Juomien on oltava energiattomia. (RTY 2004, 71-72).

Terveelliset elämäntavat ovat tärkeitä tyypin 2 diabeteksen hoidossa. Terveellisen ruokavalion lisäksi painotetaan alkoholin käytön kohtuullisuutta, liikuntaa ja tupakoimattomuutta. Etenkin laihdutus on tärkeää, mikäli potilas on ylipainoinen. Melko pienikin painon lasku (5-10 %) korjaa aineenvaihdunnan häiriöitä. Tavoitteena ovat säännöllinen 4-5 aterian päivärytmi ja kohtuullisen kokoiset ruoka-annokset. Ruoan annostelussa käytetään lautasmallia. Säännöllisyys syömisessä pitää verensokerin tasaisena ja edesauttaa painonhallintaa. Tehokas lääkkeetön hoito vähentää lääkehoidon tarvetta. (RTY 2004, 73).

Tyypin 1 diabeteksen hoito on aina yksilöllistä. Verensokeri pyritään pitämään mahdollisimman lähellä normaalia insuliinin, ruokavalion ja liikunnan avulla. Verensokerin mittaaminen on tärkeä osa hoidon seurantaa. Ruoan sisältämät hiilihydraatit vaikuttavat verensokeriin. Ateriainsuliini annostellaan ruoan sisältämien hiilihydraattien perusteella. Viljavalmisteet, peruna, nestemäiset maitovalmisteet, marjat, hedelmät, hunaja ja sokeri sisältävät runsaasti hiilihydraatteja. Hiilihydraattien määrä pyritään arvioimaan pakkausmerkintöjen, opasvihkojen ja energiataulukkojen avulla. (RTY 2004, 75 - 76).

Insuliinihoito ja potilaan ruokailu on aina sovitettava yhteen. On olemassa monenlaista insuliinia; pitkävaikutteista insuliinia, lyhytvaikutteista ateriainsuliinia, pikavaikutteista ateriainsuliinia sekä sekoiteinsuliinia. Insuliinihoito pyrkii jäljittelemään potilaan omaa insuliinin eritystä. Tämä toimii yleensä parhaiten monipistoshoidolla (useita pistoksia) tai insuliinipumpun avulla. Myös kaksi- ja kolmipistoshoidot ovat toimivia hoitomuotoja, mutta ne vaativat ruokailun suhteen suurempaa säännöllisyyttä kuin monipistohoito.

(RTY 2004, 78-79). ”Sopivan insuliinihoidon löytämiseksi tehdään perusteellinen ruokavalio- ja liikunta-anamneesi, jossa selvitetään ruoka- ja liikuntatottumukset sekä työn rasittavuus, arki- ja vapaapäivien ateriat, välipalat, napostelut ja alkoholin käyttö, ruokamäärät, aterioiden ja välipalojen hiilihydraattimäärät sekä liikunnan ajoittaminen ja rasittavuus.” (RTY 2004, 80).

3.5 Ruoka-aineallergiat ja yliherkkyys

Elimistön tehtävänä on torjua haitallisia aineita, kuten viruksia, bakteereita ja myrkyjä. Ihmisen puolustusjärjestelmä suojaa kehoa muodostamalla vasta-aineita taudinaiheuttajille. Allergisella henkilöllä tämä puolustusjärjestelmä on häiriintynyt, ja elimistö alkaa muodostaa vasta-aineita viattomille aineille. (Paganus & Voutilainen 2009, 9).

Perintötekijät, ympäristötekijät ja ruoka vaikuttavat allergian kehittymiseen. Allergiset sairaudet ovat yleisin kansansairautemme. Niiden yleistyminen liittyy länsimaiseen elämäntapaan ja ruokavalioon. Allergiaa pidetään myös karaisun puutteena. Oireet ja niiden voimakkuus ovat yksilöllisiä. Mikä tahansa aine, jonka kanssa ollaan toistuvasti tekemisissä, voi aiheuttaa allergiaa. Allergisen reaktion aikaansaavaa valkuaisainetta kutsutaan allergeeniksi. Esimerkiksi ruoka-aineet, hengitysilma, vaatteet ja puhdistusaineet sisältävät allergeeneja. Kun elimistö joutuu kosketuksiin allergeenin kanssa puhutaan altistuksesta. Ruoka-allergian tutkimuksessa käytetään altistustestejä. (Paganus & Voutilainen 2009, 9 - 10).

Ruoka-aineallergiaa hoidetaan välttämisruokavaliolla. Alussa allergian aiheuttajaa kannattaa välttää kokonaan. Allergia yleensä helpottuu tai menee ohi, kun allergisoivaa ruoka-ainetta välttää tarpeeksi kauan. Varsinkin pienten lasten allergiat yleensä paranevat ajan mittaan. Allergeeneja kohtaan kehittyy sietokyky, kun elimistön puolustusjärjestelmä normalisoituu. Välttämisruokavalio voidaan aloittaa, kun allergeeni tunnetaan. Välttämisruokavalio on syytä aloittaa lääkärin tai hoitohenkilöstön valvonnassa. Myös hyvä ja monipuolinen ravitsemus auttaa toipumisessa. Ihon huolellinen hoito on tarpeen, mikäli iho-oireita esiintyy. Kodissa on myös syytä kiinnittää huomiota mm. lemmikkieläimiin, tupakoimiseen sisätiloissa, pesuaineisiin, vuodevaatteisiin, hajusteisiin, huonekasveihin ja mahdollisiin homevaurioihin. (Paganus & Voutilainen 2009, 19 - 21).

Maidon proteiinit saattavat aiheuttaa joillekin henkilöille allergisia oireita. **Maitoallergia** on yleensä pienten lasten ongelma, mutta sitä esiintyy myös aikuisilla. Kaikki maitovalmisteet ja voi sekä monet muut elintarvikkeet, kuten margariinit ja makkarat, sisältävät maidon proteiineja. Esimerkiksi vuohenmaito sisältää samankaltaisia proteiineja kuin lehmänmaito, eikä sen vuoksi yleensä sovi maitoallergiselle. (Parkkinen & Sertti 2003, 131). Sen sijaan mm. tamman maitoa on käytetty maitoallergisten ruokavaliassa. On myös havaittu, että homogeenoinen maito, esim. luomumaito, sopii joillekin maitoallergisille paremmin kuin homogeenoitu maito. Tätä ei tosin ole todistettu tutkimuksissa. (Paganus & Voutilainen 2009, 30 - 31).

Lehmänmaidossa on yli 20 valkuaisainetta. Tavallisimpia maidon allergeeneja ovat beetta-laktoglobuliini, laktalbumiini ja kaseiini. Oireet voivat ilmaantua heti maitopitoisen ruoan nauttimisen jälkeen, tai vasta useiden päivien kuluttua. Ne muistuttavat laktoosi-intoleranssin oireita. (Paganus & Voutilainen 2009, 29).

Maitoallergiset lapset tarvitsevat maidon tilalle toisen energiapitoisen juoman. Apteekista saa ostaa lapsille sopivia erityisvalmisteita. Kun diagnoosi on varmistunut, lääkäriltä saa reseptin ja B-lausunnon, jolla voi hakea korvausta Kansaneläkelaitokselta. Ruokakaupoissa on myös maitoa korvaavia valmisteita, esimerkiksi soija-, riisi- ja kaurajuomia sekä kookosmaitoa. Ne soveltuvat ruoanlaittoon tai aikuisten juomiksi. Maitoallergisen henkilön on huolehdittava etenkin kalkan ja vitamiinien saannista. (Paganus & Voutilainen 2009, 30 - 32).

Vilja-allergiaa esiintyy lähinnä pienillä lapsilla ja usein rinnan maitoallergian kanssa. Vilja-allergia yleensä helpottuu iän myötä. Yleensä herkistytään sekä vehnälle, rukiille että ohralle. Myös kaura, riisi ja maissi saattavat aiheuttaa oireita. Viljojen valkuaisaineet aiheuttavat allergisen reaktion, johon kuuluvat vatsaoireet, iho- tai hengitystieoireet. Oireet voivat ilmetä heti tai viiveellä. Viljat ovat tärkeitä energian, hiilihydraattien, valkuaisaineiden, kuidun, vitamiinien ja kivennäisaineiden lähteitä. Vilja-allergia aiheuttaa suuren muutoksen ruokavalioon. Hoitona on gluteeniton ruokavalio kuten keiliakiassa. Sopivia vaihtoehtoja viljoille ovat yleensä riisi, maissi, tattari ja hirssi, sekä usein myös kaura. (Paganus & Voutilainen 2009, 32 - 34).

”Ympäri maailmaa tavallisia ja voimakkaita allergian aiheuttajia ovat kala, muna, soija, maapähkinä ja mantelit” (Paganus & Voutilainen 2009, 11). **Ruoka-aineallergiat** vaih-

televat maanosittain. Pohjois-Euroopassa yleisiä ovat maito-, vehnä-, hedelmä- ja juuresallergiat. Ruoka-aineet eivät aiheuta oireita pelkästään syötyinä, vaan esimerkiksi perunan kuoriminen, kananmunien vatkaminen ja kalan haju voivat aiheuttaa allergisia oireita. Kalan, kananmunan, soijan, maapähkinöiden ja manteleiden lisäksi allergiaa voivat aiheuttaa mm. äyriäiset, liha, peruna, palkokasvit, selleri, tomaatti, sitrushedelmät, mansikat, suklaa ja kaakao sekä mausteet. (Paganus & Voutilainen 2009, 11 - 39).

Ristiallergiaksi kutsutaan ilmiötä, kun siitepölyallerginen henkilö saa oireita joistakin tuoreista hedelmistä, kasviksista, pähkinöistä tai mausteista. ”Siinä (ristiallergiassa) siitepölyn ja ruoka-aineen valkuaisaineiden rakenteessa esiintyvät samankaltaisuudet saavat aikaan allergiaoireilun” (Paganus & Voutilainen 2009, 40). **Siitepölyallergia** vaivaa isompia lapsia, nuoria ja aikuisia. Nämä ruoka-allergiat ovat yleensä melko pysyviä. Oireet ovat yksilöllisiä ja vaivaavat toisia ympäri vuoden, toisia vain siitepölyaikana. Oireet ovat yleensä lieviä, mm. hengitysteiden kirvelyä, kutinaa, polttelua tai turvotusta, silmien vuotamista ja kutinaa, aivastelua ja nuhaa, vatsakipua, ripulia ja astmaoireita. Mm. kiivi, pähkinät ja selleri voivat kuitenkin aiheuttaa hengenvaarallisia reaktioita. (Paganus & Voutilainen 2009, 40 - 41).

Siitepölyallergiaan liittyvien ruoka-allergioiden hoitona käytetään välttämisruokavalioita. Kasvisten ja hedelmien käsittely vähentää usein niiden allergisoivia ominaisuuksia, muuttaen valkuaisaineiden rakennetta. Siitepölyallergisille sopivia kasviksia ja hedelmiä ovat yleensä marjat, sitrushedelmät, kaalit, kurkku, kesäkurpitsa, salaattit, sipuli, purjo, melonit, herkkusienet, parsat, raparperi, viinirypäleet ja ananas. (Paganus & Voutilainen 2009, 41).

Lisäaineyliherkkyys on ruoka-aineallergioihin verrattuna harvinaista. Vain 1-2 promillea väestöstä kärsii lisäaineyliherkkydestä. Elintarvikkeiden lisäaineiden aiheuttamia yliherkkysoireita ovat mm. nokkosihottuma, astma ja nuha. Kun lisäaineyliherkkyys on vasta-aineiden välittämää, puhutaan allergiasta. Kun lisäaineyliherkkyys välittyy muilla mekanismeilla, on kyseessä yliherkkyys. Tavallisimpia yliherkkysoireita aiheuttavia lisäaineita ovat säilöntä- ja väriaineet. Eräät sakeuttamisaineet voivat aiheuttaa ristiallergiaa. Myös pektiini voi aiheuttaa yliherkkyyttä. Mm. sorbitolin ja mannitolin käyttöön voi liittyä ripulia. ”Jokaisella lisäaineella on kansainvälinen E-koodinumero” (Paganus & Voutilainen 2009, 42). Lisäaineet on aina ilmoitettava pakkausmerkinnöis-

sä, joko täsmällisellä nimellään tai E-koodilla. Lisäaineiden saantia voi välttää valmistamalla ruoan itse peruselintarvikkeista. (Paganus & Voutilainen 2009, 42).

Yhdisteitä nimeltä **biogeeniset amiinit** esiintyy kaikkialla luonnossa. Erityisen paljon niitä on käymismenetelmällä valmistetuissa juomissa ja ruoissa, esim. kestromakkaroissa, juustoissa, hapankaalissa ja viinissä. Biogeeniset amiinit voivat aiheuttaa allergisia oireita tai ruokamyrkytystä muistuttavia oireita. Elintarvikkeen sisältämien amiinien vaikutusta tehostaa mm. alkoholi. Amiineista johtuvia oireita ovat mm. päänsärky, ihon punoitus ja vatsakivut. (Parkkinen & Sertti 1999, 133).

Lateksiallergia on Suomessa todettu noin tuhannella henkilöllä. Lateksi saattaa risti-reagoida joidenkin hedelmien ja vihannesten kanssa. Noin joka toinen kumiallergikko on myös allerginen tietyille ruoka-aineille. Etenkin avokado, banaani ja melonit liittyvät kumiallergiaan, mutta myös ananas, aprikoosi, kastanja, kiivi, luumu, mango, nektariini, omena, papaija, passionhedelmä, persikka, peruna, tattari, tomaatti ja viikuna saattavat aiheuttaa oireita. ”Nämä oireet ovat yleensä lieviä iho- ja hengitystieoireita” (Paganus & Voutilainen 2009, 42).

Nikkeliallergikko voi saada oireita nikkelpitoisten ruoka-aineiden nauttimisesta. Jos ruoan mukana tulevan nikkelin määrää haluaa rajoittaa, kannattaa kiinnittää huomiota ruoan valmistukseen ja säilytykseen. Happamia ruokia ei pidä kypsentää eikä säilyttää teräsastioissa ja metallitölkkeihin pakattujen säilykkeiden käyttöä tulee välttää. Tulee myös huolehtia siitä, että esim. vedenkeitin ja tehosekoitin ovat pinnoitettuja. Nikkeliä sisältäviä ruoka-aineita voi myös välttää. Niitä ovat mm. kaura, tattari, hirssi, leseet, tumma suklaa, kaakao, pähkinät, mantelit, siemenet, palkokasvit, sienet, vihannekset, tuoremehut, vadelmat, ravut ja äyriäiset, tee, viini, siideri sekä tölkkiohut. (Paganus & Voutilainen 2009, 47).

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Erityisruokavalioiden on havaittu aiheuttavan tilaustarjoilussa sekaannuksia. Tämän opinnäytetyön aihe oli alun perin TAMK:in opettajan Riitta Brännaren idea. Riitalla on paljon omakohtaista kokemusta erityisruokavalioihin liittyvistä sekaannuksista tilaustarjoilussa. Hänen näkemyksensä on, että erityisesti salin puoli on altis näille sekaannuksille. Tämä tutkimus pyrkii kartoittamaan erityisruokavalioihin liittyvät ongelmat tilaustarjoilussa niin myynnin, ruokatuotannon kuin tarjoilunkin osalta, ja löytämään niihin parannusehdotuksia.

Tutkimus on laadullinen. Aineisto on kerätty haastattelemalla yhdeksää tilaustarjoilun parissa työskentelevää henkilöä. He edustivat tasapuolisesti myyntiä, ruokatuotantoa ja tarjoilua. Kaikki haastateltavat olivat haastatteluhetkellä töissä suomalaisessa hotellissa tai ravintolassa Tampereella tai Pietarsaareissa. Haastateltavien edustamat yritykset olivat liikeideoiltaan erilaiset. Joukossa oli sekä fine dining -ravintoloita että perinteisiä ruokaravintoloita ja kokous- / kongressihotelleita.

Haastateltavien henkilöiden edustamien yritysten asiakasmäärät tilaustarjoilussa poikkesivat toisistaan paljon. Joukossa oli ravintoloita, joissa kävi lähinnä yksittäisiä asiakkaita tai hyvin pieniä ryhmiä. Mukana oli myös suurten tilaisuuksien järjestäjiä, joissa tilaustarjoilu käsitti peräti parin tuhannen henkilön ryhmiä. Tamperelaisissa yrityksissä kävi enemmän tilaustarjoiluasiakkaita arkisin kuin viikonloppuisin. Pietarsaarelaisissa yrityksissä viikonloppuisin järjestettiin usein suuria juhlia, esimerkiksi häitä.

Haastateltavien henkilöiden työpaikoilla keittiö- ja salihenkilökunta oli pääosin omaa. Vain suurimpien tilaustarjoilutapahtumien järjestäjät käyttivät oman työvoiman lisäksi vuokratyövoimaa ruokatuotannon ja tarjoilun puolella. Näissä yrityksissä oman henkilökunnan kapasiteetti ei riittäisi monen sadan henkilön tilaustarjoilutapahtuman järjestämiseen.

Kaikki vastaajat mainitsivat gluteenittoman ruokavalion ja vähälaktoosisen / laktoositoman ruokavalion yleisimpien erityisruokavalioiden joukossa. Joissain vastauksissa jäi epäselväksi, tarkoittiko vastaaja vähälaktoosisista vai laktoositonta ruokavaliota. Osa vastaajista käytti termiä ”laktoosi”, joten myös ammattilaisten keskuudessa käytetään epätasällistä terminologiaa. Myös maidoton ruokavalio, kasvisruokavalio, kala-allergia ja

muut ruoka-aineallergiat olivat vastaajien mielestä yleisiä. Tarjoilupuolen vastaajia pyydettiin määrittelemään tyypillinen erityisruokavalioasiakas ja he olivat kaikki sitä mieltä, että naiset noudattavat erityisruokavalioita miehiä useammin.

Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että henkilökunta tuntee erityisruokavaliot hyvin. Hyvää erityisruokavalioiden tuntemusta lienee kuitenkin vaikea määritellä. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: Melko hyvin (1), aika hyvin (1), hyvin (3), pääsääntöisesti hyvin (1), riittävän hyvin (1) ja erittäin hyvin (1). Eräs vastaajista vastasi kysymykseen henkilökunnan erityisruokavalioiden tuntemuksesta sanomalla, että ”ainahan voi tulla paremmaksi”.

Haastattelut tehtiin kesäkuussa 2010. Tamperelaiset vastaajat haastateltiin sähköpostitse ja pietarsaarelaiset vastaajat henkilökohtaisesti. Henkilökohtaiset haastattelut tehtiin haastateltavien henkilöiden työpaikoilla. Henkilökohtaiset haastattelut tehtiin ruotsiksi ja niiden kesto oli keskimäärin 15 minuuttia. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin sekä käännettiin suomeksi. Sähköpostihaastattelut tehtiin suomeksi ja niihin oli helppo palata jälkeenpäin. Tarvittaessa niihin oli myös mahdollista esittää tarkentavia kysymyksiä.

Haastattelut olivat teemahaastatteluja ja kysymykset olivat hieman erilaiset riippuen siitä, oliko kyseessä myyntiä (liite 1), ruokatuotantoa (liite 2) vai tarjoilua (liite 3) edustava henkilö. Analyysivaiheessa verrattiin haastateltavien vastauksia toisiinsa ja etsittiin niistä yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia. Etenkin saman portaalan (myynti, ruokatuotanto, tarjoilu) edustajien vastauksia verrattiin toisiinsa. Haastatteluissa ilmenneiden tilaustarjoilussa esiintyvien ongelmien pohjalta laadittiin parannusehdotuksia erityisruokavalioiden sujuvaan hoitamiseen tilaustarjoilussa.

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Myynti

Kaikki myyntiä edustavat vastaajat kertovat, että erityisruokavalioita sisältävät tilaukset otetaan vastaan pääosin puhelimitse tai sähköpostitse. Eräs vastaaja kertoo, että sähköpostia suositaan: ”Riippuu varauksen tekotavasta, koska erityisruokavaliotiedot otetaan usein vastaan varausta tehtäessä. Pyrimme suosimaan sähköpostia. Isommat seurueet hoitavat erikoisruokavaliotiedot pääsääntöisesti sähköpostitse.” Toinen vastaaja on samoilla linjoilla edellisen vastaajan kanssa: ”Eniten kirjoitamme tiedot muistiin käsin, mutta toivomme myös, että asiakas lähettää tiedot sähköpostitse. Silloin meillä on kaikki paperilla, että tiedämme.”

Myynnin puolesta tehdään erityisruokavalioihin liittyvää tarkistusta ”ottamalla yhteyttä tilaajaan joko sähköpostitse tai puhelimitse. Näin toimitaan jos esim. ilmoitetussa erikoisruokavaliossa on ristiriitaisuuksia tai jos asiakkaalla on todella laaja vältettävien aineiden lista, saatamme tarkistaa eri raaka-aineiden sopivuutta.” Mikäli kyseessä on jokin epätavallinen erityisruokavalio, asia tarkistetaan tavallista huolellisemmin: ”Jokaisen varauksen yhteydessä pyritään kysymään mahdolliset erityisruokavaliot. Mikäli on kyse haastavammasta erityisruokavalioista, pyydämme keittiöpäällikköä ottamaan suoraan asiakkaaseen yhteyttä.”

Erytisruokavalioihin liittyvät ongelmat tilausten vastaanottovaiheessa johtuvat erään vastaajan mukaan usein tiedon puutteesta: ”Voi olla, että asiakas ei tiedä noudattavatko hänen vieraansa jotain erityisruokavalioita tai sitten he unohtavat kysyä. Useimmiten kysymme kyllä, että noudattaako joku vieraista erityisruokavalioita. Meidän puolestamme pyrimme kyllä aina kysymään, jotta tietäisimme.” Toinen haastateltava jatkaa erityisruokavalioihin liittyvien sekaannusten esiintyvyydestä ja niiden laadusta myynnissä: ”(Niitä) ei (tapahdu) kovin usein, sillä myyntipalvelu ilmoittaa erityisruokavaliot juuri niillä sanoilla kuin varaaja on ne meille ilmoittanut.” Kolmas vastaaja on asiasta eri mieltä:

Yhteyshenkilö joka ottaa tilauksen vastaan ei välttämättä ole alan ammattilainen, ja hän saattaa ottaa tilauksen vastaan väärällä tavalla ja tilaa keittiöltä vääränlaista ruokaa. Siksi haluamme monesti ottaa yhteyttä suoraan asiakkaaseen, varmistaaksemme ettei ketjussa ole tapahtunut virheitä. Sik-

si on tärkeää, että tavoitamme ruokavalioita noudattavan henkilön ja saamme puhua hänen kanssaan. Vasta silloin luotan siihen, että asiat menevät oikein. – – Tilauksen vastaanottavalla henkilöllä on usein paljon muuta mietittävää eikä välttämättä ole alan ammattilainen. Tilauksen vastaanottava henkilö pyrkii lähinnä saamaan henkilömäärän ja kellonajat oikein ja muut yksityiskohdat kuten erityisruokavaliot jäävät helposti huomiotta.

Neljä vastaajaa on sitä mieltä, että laktoositon, vähälaktoosinen ja maidoton ruokavalio menevät helposti sekaisin: ”Tilaa ei aina tiedä esim. laktoosittoman ja maidottoman eroa, joten pyrimme tekemään tilauksen mahdollisimman ’varman päälle’”. Joskus käy niin, että asiakas itse tilaa vääränlaista ruokaa: ”Asiakkaat joskus itse ilmoittavat laktoosittomasta ruokavaliosta, vaikka tarkoittavat vähälaktoosista ruokavaliota.” Eräs vastaaja kertoo tarkemmin siitä, kuinka käsitteet saattavat mennä sekaisin:

...maitoallergiaan liittyy paljon väärinkäsityksiä. Usein asiakas sanoo haluavansa maidotonta ruokaa, mutta todellisuudessa hän tarkoittaakin vähälaktoosista ruokaa. Siinä on valtaisa ero. Maidoton ruoka ei saa sisältää lainkaan maitotuotteita, mutta vähälaktoosisen ruoan valmistuksessa voi käyttää vähälaktoosisia maitotuotteita. Monella menevät käsitteet sekaisin.

Toinen vastaaja jatkaa samasta aiheesta:

Varsinkin maidoton, laktoositon ja hylä aiheuttavat sekaannuksia. Aina ei tiedä käyttävätkö ihmiset niitä oikein ja käytämmekö me niitä oikein. Että mitä se tarkoittaa? Pitääkö olla maidotonta vai saako olla vähälaktoosista tai hylä vai mitä saa olla? Mutta tuo kyllä tarkistetaan monta kertaa. Jos ei tilaaja tiedä, koska erityisruokavaliota noudattava on eri henkilö, niin tilaaja tarkistaa asian ja soittaa sitten meille. Että kuinka tiukasta ruokavaliosta on kyse. Koska joskus käy niin, että vaikka ihmiset tilaavat yhtä niin he pystyvät kuitenkin paikan päällä syömään jotain muuta.

Myös raskaana olevan ruokavalio saattaa yhden vastaajan mielestä aiheuttaa ongelmia:

Raskaana olevan ruokavalio aiheuttaa usein hämminkiä. Eri neuvolat antavat erilaisia ravitsemusohjeita, joten ravintola-henkilökunnan on vaikea tietää mitkä raaka-aineet tai valmistusmenetelmät ovat vältettävien listalla. Yleensäkin ongelmana on että tilaaja ei useinkaan ole seurueesta se henkilö jolla on erikoisruokavalio, joten joudumme luottamaan välikäden tietoon.

Kaksi haastateltavaa on sitä mieltä, että mahdolliset sekaannukset tulevat myyntihenkilöstön tietoisuuteen riittävän hyvin: ”Useimmiten tieto kyllä kulkee kaikille jotka ovat täällä töissä. Sitten kaikki tietävät, että nyt on sattunut virhe.” Yksi haastateltava ei anna

yksiselitteistä vastausta siihen, tulevatko mahdolliset sekaannukset tarpeeksi hyvin myyntihenkilöstön tietoisuuteen: ”Palautesoittojen yhteydessä pyritään kartoittamaan plussat ja miinukset. Tässä vaiheessa tulee esiin myös nämä ruokiin liittyvät asiat.”

Vastaajat esittävät myös ehdotuksia miten sekaannuksilta / väärinkäsityksiltä voitaisiin välttyä tilausten vastaanottovaiheessa: ”Asiakkaalta tulee saada mahdollisimman tarkat tiedot tilausvaiheessa. Jos tilaajana on eri henkilö kuin erikoisruokavaliota noudattava, tulee ruokarajoitteet vielä tarkistaa paikan päällä erikoisruokavaliota noudattavalta henkilöltä.” Erityisruokavaliioihin liittyviltä sekaannuksilta voidaan toisen vastaajan mielestä välttyä seuraavin keinoin: ”Etukäteen jo myynti- / tilausvaiheessa mahdollisimman tarkka tieto ja tieto siitä miten asiakas saa tilatun ruokansa”. Eräs vastaaja korostaa kirjallisen tilauksen täsmällisyyttä suulliseen tilaukseen verrattuna: ”No pitäisi olla vielä huolellisempi kun varauksia otetaan vastaan. Ja kaikki tiedot on saatava paperille. Tiedot kannattaa vastaanottaa sähköpostitse, eikä puhelimitse. Väärinkäsityksiä sattuu herkästi, kun tiedot otetaan vastaan puhelimitse.”

Toinen vastaaja on edellisen kanssa samaa mieltä:

Olemme huomanneet, että kun tilaus tulee sähköpostitse, niin erityisruokavaliota noudattava henkilö ottaa usein itse yhteyttä. Silloin hän saattaa toimittaa meille täydellisen kiellettyjen aineiden listan. Ei siis ole pelkästään laktoosi tai gluteeni joka ei sovi, vaan kiellettyjä aineita on useampia. Silloin asia on selvä, eikä sitä tarvitse miettiä sen enempää. Silloin henkilö on myös laittanut nimensä tilauksen alle. Silloin tiedämme, että voimme vapaasti käyttää kaikkia muita raaka-aineita. – – Tämä olisi paras tapa minimoida riskit ja inhimilliset virheet. Silloin ei synny väärinkäsityksiä, kun kielletyt ruoka-aineet esitetään kirjallisesti.

Eräs haastateltava on sitä mieltä, että erityisruokavaliioihin liittyviä sekaannuksia on vaikea välttää:

Niin kauan kun tilauksen järjestäjä on eri henkilö kuin erityisruokavaliion tilaaja ja mitä useampi välikäsi on tilausta tehdessä, on hyvin todennäköistä, että sekaannuksia tulee aina välillä. Samoin erityisruokavaliioita tilaavien henkilöiden tulisi olla tarkkoja siitä mitä saavat syödä ja ’tilata’ oikeilla nimillä, esim. vähälaktoosinen vai laktoositon ruokavaliio.

5.2 Ruokatuotanto

Yksi ruokatuotantoa edustavista haastateltavista kertoo, että keittiöhenkilöstön tietoisuutta erityisruokavalioista on ”lisätty esim. keliakialiiton ja Valion koulutuksilla”. Toisenkin haastateltava sanoo, että henkilöstöä on koulutettu erityisruokavalioihin liittyen: ”Henkilökuntaa koulutetaan ja tietoa on tarjolla myös alan kirjallisuuden ja lehtien avulla. Lisäksi mm. ruokavalioista saa tietoa myös alueen erityisruokavalioliitoista kuten keliakialiitto jne.” Erään haastateltavan työpaikalla ei ole järjestetty erityisruokavalioihin liittyvää koulutusta, mutta hän on sitä mieltä, että koulutus saattaisi tulla tarpeeseen:

Olen ollut kokkina yli 20 vuotta ja tiedän, että viime vuosina on tullut paljon uusia erityisruokavalioita. Eikä enää ole pelkästään gluteeniton ja soakeriton ruokavalio, vaan saattaa olla tomaattiallergikko joka voi syödä kotimaisia tomaatteja, mutta ei ulkomaisia tomaatteja. Voi olla kyse niin pienistä eroista. Henkilökunnan pitäisi ehkä käydä kursseilla. Aina ei täysin ymmärretä sitä ruokavaliota, mistä on kyse. Asiakaskontakteihin pitää siksi panostaa todella paljon.

Epävarmoissa tapauksissa kaikki haastateltavat tarkistavat erityisruokavaliot pääsääntöisesti internetistä. Toinen vaihtoehto on puhua suoraan erityisruokavaliota noudattavan henkilön kanssa: ”...Asiakkaan kanssa keskustellaan henkilökohtaisesti jos ruokavalio aiheuttaa epävarmuutta. Näin varmistetaan, ettei yllätyksiä tule.” Eräs vastaaja korostaa, että valmistettavasta erityisruokavalioannoksesta täytyy olla täysin varma: ”Asiakkaan täytyy itse tietää, joten asiakkaan kanssa pitää puhua. Täytyy kysyä että pystytkö syömään sitä ja tätä. Soitamme mieluummin useamman kerran kuin vain valmistamme jotain.” Ammattilaisten kiinnostus erityisruokavalioita kohtaan vaihtelee saman vastaajan mukaan suuresti:

Täytyy lukea ja pysyä ajan hermolla. Internetistä löytyy paljon tietoa erityisruokavalioista ja koko ajan tulee uutta tietoa. Riippuu henkilöstä kuinka paljon erityisruokavaliot kiinnostavat. Itselläni on kaksi poikaa, joilla on maitoallergia. Maitoallergian suhteen on tullut paljon uutta tietoa. Toiset ovat allergisia maidon sisältämille tiskiaineille, eivätkä itse maidolle. He eivät siis ole laktoosi-intolerantteja. Maito on kulkenut kilometrien pituisissa rautaputkissa ja niissä on paljon, joka ärsyttää suolinukkaa. Nämä henkilöt pystyvät juomaan lehmänmaitoa suoraan maatilalta, mutta ei kaupasta ostettua maitoa.

Yksi vastaaja kertoo, että erityisruokavalioannokset ”suunnitellaan ja toteutetaan normaalin työajan puitteissa ilman erityistä reseptiikkaa. Tarjottava ruoka (on) pääasialli-

sesti gluteenitonta ja aina vähintään vähälaktoosista.” Käytäntö on sama muidenkin vastaajien työpaikoissa:

Moni ruokalistan ruoista on suunniteltu niin että ne ovat pienillä muutoksilla valmiita erityisruokavaliota noudattavalle. Varsinaista reseptiikkaa ei erikseen ole, joitakin vegaaniruokavaliioon soveltuvia jälkiruokia lukuun ottamatta. Toteutus tehdään tilausten mukaan. Jos asiakas on ottanut etukäteen yhteyttä, asiaan pystytään panostamaan ennen heidän saapumistaan. Jos asiakas kertoo paikan päällä ruokavaliostaan, toimimme tilanteen mukaan ja toteutamme hänelle soveltuvan ateriakokonaisuuden niistä raaka-aineista jotka hänelle soveltuvat.

Eräs vastaaja kertoo, että erityisruokavaliot otetaan huomioon kaikessa ruoanlaitossa:

Meille on helpompaa kun käytämme vähälaktoosisia tuotteita ruoanlaitossa. Sitten meidän ei tarvitse miettiä henkilöä niin paljon, koska silloin tuotteet sopivat. Mutta jos ruoan on oltava maidotonta, niin sitten täytyy kyllä ajatella ylimääräisen kerran. – – On niin paljon ihmisiä, joille maitotuotteet eivät sovi, mutta vähälaktoosiset tuotteet käyvät. Joo. Joten poistamme kyllä paljon ongelmia käyttämällä vähälaktoosisia tuotteita.

Saman vastaajan edustamassa ravintolassa valmistettu ruoka on pääosin myös gluteenitonta: ”Emme käytä jauhoja suurustukseen. Ruoka on automaattisesti gluteenitonta, joten ei tarvitse pelätä.”

Erityisruokavalioiden käytännön toteutus vaihtelee erään vastaajan mukaan jonkin verran tilanteesta riippuen:

Riippuu erityisruokavaliosta. Mutta jos nyt otetaan kasviskiusaus esimerkiksi, niin kyllä se tehdään helpoimman kautta. Laitetaan uuniin, niin että se on viittä vaille valmis kun asiakas tulee. Emme tee ruokia etukäteen pakkaseen. – – Joskus kun on enemmän aikaa, niin saatamme selata reseptejä. Jos on kiire niin käytetään maizena. Tänä päivänä käytän lähes yksinomaan maizena kastikkeiden ja muiden suurustamiseen. Ja melkein aina käytetään vähälaktoosista kermaa. Se myös säilyy hyvin. Jos saa mainostaa, niin käytämme Ingmanin kermaa. Se on parempaa kuin Valion vähälaktoosinen vispikerma. Sitä siis käytämme ja siihen olemme tyytyväisiä.

Kaksi ruokatuotantoa edustavista vastaajista on sitä mieltä, että erityisruokavalioiden liittyviä sekaannuksia syntyy keittiön puolella hyvin harvoin. Erityisruokavalioiden toteuttamiseen keittiön puolella liittyy vastaajien mielestä kuitenkin joitain ongelmia: ”Motivointiongelmia, koska keskimäärin 25 % erityisruokaa tilanneista ei kuitenkaan

ota tilaamaansa ruokaa, vaan syö kuitenkin samaa kuin muutkin. Ajallisesti vie paljon aikaa.” Eräs vastaaja kertoo, että erityisruokavalioannosten valmistaminen koetaan joskus vaikeaksi: ”Moniallergioissa raaka-aine valikoima koetaan toisinaan liian suppeaksi. Etenkin leivontapuolella toteuttamisessa myös reseptiikan vähyys saattaa olla hankaloittava tekijä.” Toinenkin vastaaja kokee laajat ruoka-aineallergiat hankaliksi: ”Erityisruokavaliota noudattava henkilö on monesti allerginen useammalle ruoka-aineelle. Jos olen esimerkiksi valmistanut kasviskiusauksen jossa on sipulia, niin henkilö ei välttämättä siedäkään sipulia jos hänellä on herkkä vatsa. Joten on kyllä parasta kysyä suoraan asiakkaalta.”

Kukaan ruokatuotantoa edustavista vastaajista ei ole sitä mieltä, että erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat joutuisivat odottamaan ruokaansa kauemmin kuin muut asiakkaat. Selitys on erään vastaajan mukaan hyvin yksinkertainen: ”Tämä ei ole meidän ravintoiloissa ollut ongelma. Ruokat valmistetaan niin että ne ovat samanaikaisesti valmiit.” Yksi vastaaja kuitenkin myöntää, että erityisruokavaliota noudattava henkilö joutuu joskus odottamaan:

Totta kai sellaista sattuu. Mutta pyrimme valmistamaan ruokat niin, että ne olisivat yhtä aikaa valmiita. Buffettitarjoilussahan ihmiset jonottavat ja erityisruokavaliota noudattavat henkilöt tulevat silloin yleensä ilmoittautumaan. Kun ruoka on valmista, sen nostaminen lautaselle on nopeaa. Joten en sanoisi, että he joutuvat odottamaan. Haaste on pikemminkin erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden löytäminen. Kun itse on kolmen - neljän huoneen päässä juhlapaikasta, niin menehän siinä hetki. Täytyyhän asiakkaan ymmärtää, että emme tee hänen ruoka-annostaan kun hän astuu ovesta sisään, vaan vasta kun hän seisoo jonossa tai ilmoittautuu henkilökunnalle. Jos tiedämme tasan missä hän istuu, niin sitten voimme tietenkin viedä hänelle annoksen pöytään. – – Mutta jos on sattunut jokin sekaannus, niin silloin he joutuvat odottamaan kauan. Jos ruoassa on sopimattomia ruoka-aineita ja kaiken joutuu aloittamaan alusta, niin kyllähän siinä menee 10 - 15 minuuttia.

Kaksi vastaajaa on sitä mieltä, että sekaannuksilta voidaan välttyä huolellisella suunnittelulla: ”Kuten on tehty nytkin, eli eliminoimalla pahimmat allergian aiheuttajat jo perusruokasuunnittelussa, jolloin mahdollisimman moni voi syödä samaa ruokaa”. Toinen vastaaja jatkaa:

Kaikki on kiinni suunnittelusta. Jos asiasta tiedetään etukäteen, niin se hoiuu yleensä helposti. – – Ja keittiöhenkilöstön määrähän vähenee koko ajan. Olen aiemmin työskennellyt suurissa paikoissa, esimerkiksi Powerparkissa Alahärmässä. Siellä meillä oli oma dieetikokki. Sellaiseen am-

mattilaiseen voi olla varaa, jos paikka ja keittiö ovat suuria. Silloin on helppoa. Silloin dieetikokki valmistaa joka päivä dieettiruokat. Mutta pienissä tilaustarjoiluravintoloissa, kuten täällä, niin asiakkaan tulisi kyllä ottaa meihin yhteyttä etukäteen, jotta homma toimisi. Mieluiten sitten sähköpostitse. Silloin pystymme takaamaan, että ruoka on valmista kun asiakas saapuu.

Kolmas vastaaja sanoo, että väärinkäsityksiltä voidaan välttyä niin että ”...asiaan tulee suhtautua vakavasti ja keskittyä tilaukseen, niin että itse voi varmistua asiakasturvallisuudesta. Myös koulutuksella voidaan vähentää sekaannuksia.”

Ruokatuotantoa edustavat vastaajat kertovat, että erityisruokavaliota noudattavalta asiakkaalta veloitetaan sama hinta kuin muiltakin asiakkailta. Erityisruokavaliot eivät siis suoranaisesti vaikuta annosten tai menujen hinnoitteluun. Yrityksen kannattavuuteen sen sijaan erityisruokavaliot vaikuttavat yhden vastaajan mielestä selvästi: ”Monet tuotteet (ovat) kalliimpia kuin normaalit tuotteet. Vaikuttaa myös selkeästi työtehokkuuteen, eli työvoimakustannukset lisääntyvät.” Toinen vastaaja jatkaa:

Meillä on sama hinta kaikille. Emme voi veloittaa enempää erityisruokavaliota noudattavilta henkilöiltä. Mutta kyllähän dieettiruokien valmistaminen tulee meille kalliiksi. Totta kai tulee kalliimmaksi valmistaa yksi tai kaksi annosta kuin sata annosta. Raaka-aineet eivät sinänsä ole kalliimpia, mutta erityisruokien valmistaminen sitoo paljon työvoimaa. Jos on monta eri erityisruokavaliota ja kutakin pitää valmistaa 1-2 annosta, niin eihän se ole hyvää bisnestä.

Yksi vastaaja on sitä mieltä, että erityisruokavaliot vaikuttavat jossain määrin kannattavuuteen. Hän on kuitenkin sitä mieltä, että erityisruokavaliotuotteiden tuomat hyödyt korvaavat korkeammat kustannukset:

...olemme itse asiassa keskustelleet tästä, että jos joku haluaa esimerkiksi laktoositonta kermaa, niin sehän on paljon kalliimpaa kuin tavallinen kerma. – – Perunagratiinia ei valmisteta sadalle hengelle laktoosittomasta kermasta jos esimerkiksi vain kahdella henkilöllä on maidoton ruokavaliio. – – Siinä tapauksessa kaksi maidotonta saavat oman pikku gratiininsa ja muille käytetään hylakermaa, joka käy suurimmalle osalle. – – Kyllähän nämä laktoosittomat maidot ovat aika paljon kalliimpia kuin tavallinen maito, mutta niissä on pitkä säilyvyys ja ne maistuvat tavalliselle maidolle. Että esimerkiksi aamiaisella niiden käyttö on ollut erittäin kätevää.

Kolmas vastaaja vahvistaa, että erityisruokavaliot kasvattavat palkkakustannuksia: ”Isossa tilaisuudessa joudumme ehkä ottamaan erikseen henkilön hoitamaan erikoisruokavaliota”.

Kaksi haastateltava on kuitenkin sitä mieltä, etteivät erityisruokavaliot vaikuta kannattavuuteen: ”Ei mitenkään. Suurimmat ruokavalioryhmät on otettu huomioon listasuunnitteluissa niin että monet annokset ovat jo valmiiksi gluteenittomia ja vähintään vähälaktoosisia, usein myös täysin laktoosittomia.” Toinen vastaaja jatkaa:

Lähes kaikki tuotteistamme on vähälaktoosisia ja gluteenittomia, joten normaalit ja yleisimmät ruokavaliot ovat jo listallamme – kannattavuuteen ne eivät sinänsä vaikuta. Jos on todellakin poikkeuksellisia erityisruokavaliota, jotka vaativat tuotteiden ostoa (pieniä määriä, poikkeuksellisia raaka-aineita yms), niin tällöin yksittäinen ruoka-annos tulee useinkin maksamaan enemmän kuin tilauksen muut annokset – kate tuotteessa pienempi. Yleisesti ottaen erityisruokavaliota on tilauksista vain pieni osa, joten taloudellisesti se ei merkitse mitään yrityksen kokonaiskannattavuuteen.

Erityisruokavalioiden valmistaminen aiheuttaa erään vastaajan mielestään paljon ylimääräistä vaivaa: ”Erityisruokavalioiden räjähdysmäinen kasvu viime vuosina aiheuttaa paljon ylimääräistä vaivaa. Allergioiden monimuotoisuus ja kiellettyjen raaka-aineiden pitkät listat lisäävät huomattavan paljon työtä sekä salissa että keittiössä.” Toinen vastaaja on päinvastoin sitä mieltä, etteivät erityisruokavaliot aiheuta ylimääräistä vaivaa keittiöhenkilöstölle: ”Ei aiheuta. Asiakkaan erityisruokavalioiden huomioiminen on osa normaalia kokin työtä. Ainoastaan edellä mainitut moniallergiat saattavat vaatia hieman enemmän panostamista. Näitä tilanteita ei kuitenkaan ole sanottavan usein.” Kolmas vastaaja pitää toimivaa asiakassuhdetta ratkaisevana: ”Niin, no asiakkaan ja ruoanvalmistajan välinen asiakaskontakti on tärkeää. Kun se toimii niin lopputuloskin on hyvä. Jos matkan varrella tulee ongelmia, niin lopputuloskin on huono.”

5.3 Tarjoilu

Kolme vastaajaa on sitä mieltä, että erityisruokavalioiden tarjoilussa tapahtuu sekaannuksia ”melko harvoin”, ”hyvin harvoin” tai ”erittäin harvoin”. Eräs vastaaja kertoo, miksi sekaannuksia ei juuri tapahdu: ”Tarjoilussa (tapahtuu sekaannuksia) enää harvemmin, koska asiakkaiden paikalle tullessa saamme varmistuksen ruokavaliosta, sekä kuka on erityisruokavaliota tilannut henkilö.” Sama vastaaja kertoo, minkälaisista

sekaannuksista voi olla kyse: ”Asiakas ilmoittaa (paikan päällä) uusia tarkennuksia erityisruokavaliolistaansa, jolloin asiakkaan saamat tuotteet saattavat mennä uusiksi ja tuotteen tarjoileminen hänelle saattaa viivästyä.” Toinen vastaaja kertoo sekaannusten luonteesta näin: ”Joskus sattuu, että asiakas ei ole ilmoittanut meille erityisruokavaliostaan, mutta olemme valmistautuneet siihen. Olemme tottuneita siihen, että usein tapahtuu vahinkoja. Sitten valmistamme jotain muuta. Yleensä kun kyseessä on isompi ryhmä, niin joku noudattaa erityisruokavaliota.” Joskus käy niinkin, että erityisruokavaliosta etukäteen ilmoittaneet henkilöt eivät ilmesty paikan päälle: ”On varauduttu pitkään erikoisruokavaliolistaan, ja vain muutama asiakas ilmaantuu”. Myös inhimilliset virheet ovat mahdollisia erityisruokavalioiden tarjoilussa:

No joskus jos asiakas on esimerkiksi tilannut gluteenitonta pullaa, ja se on unohtunut. Tai gluteenitonta leipää. Mutta yritämme kyllä tosissamme, koska kirjoitamme aina erikseen muistiin, että nyt on esimerkiksi niin ja niin monta keliakikkoa tulossa. Mutta haluamme myös että asiakkaamme ilmoittavat erityisruokavaliostaan etukäteen. Asiakkaat eivät voi pitää sitä itsestään selvyytenä, että varsinkaan gluteenitonta olisi aina tarjolla. Varsinkaan jos kyseessä on jokin erikoistilaisuus, johon tarvitaan jotain erikoista pullaa tai jotain. Ja ihmiset ovat mielestäni hyviä siinä, että he kyllä ilmoittavat. Joskus tulee jopa pitkiä listoja, mitä he eivät pysty syömään, varsinkin jos on kyseessä esimerkiksi häät. Aika hyvin hoidamme kyllä mielestäni erityisruokavaliot. Joskus käy niin, että saamme kiirehtiä pakastimelle, mutta olemme kyllä kehittyneet tässä asiassa.

Sama vastaaja kertoo, missä vaiheessa erityisruokavalioiden tarjoiluun liittyvät sekaannukset yleensä tapahtuvat:

No ehkä tarjoilutilanteessa tai juuri ennen sitä huomaa, että hups, nyt esimerkiksi gluteeniton leipä puuttuu pöydästä. Tai näin. Ja joskus kun kaikki on tilattu etukäteen voi käydä niin, että esimerkiksi kasvisruokailija olettaa että kasvisruokaa on tarjolla, vaikkei hän ole ilmoittanut erityisruokavaliostaan. Yleensä kaikki kyllä tilaavat etukäteen. Mutta kokilla ei välttämättä juuri sillä hetkellä olekaan niin hyvä valikoima. Ja asiakkaallehan haluaisi tarjota jotain hyvää.

Erään vastaajan mielestä erityisruokavalioiden liittyvät sekaannukset tulevat joskus ilmi vasta kyseisen tilaisuuden jälkeen: ”(Sekaannuksia tapahtuu) joskus jopa jälkikäteen, kun asiakkaat eivät ole ymmärtäneet kysyä”. Sama haastateltava kertoo, että erityisruokavalioiden liittyvät sekaannukset ratkeavat ”keskustelemalla – – Onneksi hyvin harvoin joudumme hyvittämään muuta kuin pahoittelemalla”. Toinen vastaaja sanoo, että sekaannukset ratkeavat ”pahoittelulla ja ripeällä toiminnalla. Tarjoilijat kertovat tarvitta-

van lisäinfon keittiölle välittömästi. – Koska sekaannuksia tulee harvoin, ei meillä ole selkeää yhtä tapaa hyvittää”. Kolmaskin vastaaja on sitä mieltä, että erityisruokavalioiden tarjoiluun liittyvät sekaannukset ovat melko helposti ratkaistavissa:

No jos kyseessä on maidoton tai gluteeniton ruokavalio, niin se on yleensä helppo ratkaista. Pyrimme kyllä sovitteluun ja jos asiakas on tyytymätön, niin huomioimme kyllä sen hinnassa. Kyllä me yleensä pääsemme yhteisymmärrykseen, eikä siinä tapaa olla ongelmia. Esimerkiksi gluteenitomia tuotteita meillä on aina pakastimessa, joten niitä on aina saatavilla. Ne pitää sitten vaan heittää mikroon tai jotain.

Eräs vastaaja kertoo kuinka voidaan varmistaa, että oikeat henkilöt saavat oikeat erityisruoka-annokset: ”Asiakkaiden tullessa varmistetaan erityisruokavaliot ja henkilöt keille ne menee. Kaikki tarjoilijat tietävät missä kyseiset asiakkaat istuvat.” Toisen vastaajan mielestä keskustelemalla varmistetaan, että oikeat henkilöt saavat oikeat erityisruoka-annokset. Yksi vastaaja ei koe ongelmaksi, että väärät erityisruoka-annokset menisivät väärille henkilöille: ”Yleensä ei kuitenkaan ole kovin monta henkilöä, jotka noudattavat erityisruokavaliota”. Sama vastaaja kertoo, etteivät erityisruokavaliota noudattavat henkilöt yleensä joudu odottamaan ruokaansa pidempään kuin muut asiakkaat:

Yleensä meillä on noutopöytä suuremmissa tilaisuuksissa. Jos jollakin henkilöllä on täysin poikkeava ruokavalio, niin tarjoilemme hänelle ruoan pöytään. Jos kaksi henkilöä haluaa lihan sijasta kalaa, niin emme laita kahden henkilön ruokia buffetpöytään. Maidoton kastike laitetaan yleensä buffetpöytään ja siinä lukee, että se on maidotonta. Silloin se joka noudattaa maidotonta ruokavaliota syö muuten samaa ruokaa kuin muut, mutta hän näkee, että tätä kastiketta minä voin ottaa. En usko, että se on ongelma.

Eräällä vastaajalla on näkemys siitä kuinka voitaisiin varmistaa, että erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat saavat ruokansa samanaikaisesti muiden asiakkaiden kanssa: ”Tarjoilijat ilmoittavat missä ruuan nostossa on mikäkin ruokavalio”. Toinen vastaaja on sitä mieltä, että keskustelemalla varmistetaan, että oikeat henkilöt saavat oikeat erityisruokavaliannonokset. Kysymykseen kuinka salihenkilökunta voisi varmistaa, että erityisruokavaliota noudattavat henkilöt saavat ruokansa samanaikaisesti muiden asiakkaiden kanssa, sama haastateltava vastaa näin: ”Etukäteen kyltitykset ja tieto suullisesti asiakkaan saapuessa”.

Eräällä vastaajalla on vahva käsitys siitä, kuinka erityisruokavalioiden tarjoiluun liittyviltä sekaannuksilta / väärinkäsityksiltä voitaisiin välttyä:

Jos on kyseessä isompi banquetti, niin silloin kun tarjoiluhenkilökunnan kanssa käydään tilaus, sen kulku ja tarjoilu läpi – ilmoitetaan erikoisruokavaliot ja mistä ne noudetaan. Jokainen tarjoilija huolehtii siitä, että tietää missä pöydissä omalla alueellaan on erityisruokavaliota.

Toinen vastaaja mainitsee seuraavan erityisruokavalioiden tarjoiluun liittyvän ratkaisuehdotuksen: ”Isoissa tilaisuuksissa meillä on erikseen erikoisruokavaliopöytä, jota on hoitamassa joku keittiöhenkilökunnasta”.

Erään vastaajan mielestä erityisruokavaliot ovat ”...yksi asia lisää muistettavana. Täytyy koko ajan pysyä skarppina ja muistaa. Erityisruokavaliot pitää koko ajan kirjata muistiin keittiössä olevaan suunnitelmaan. Että huom! huom! huom! Varsinkin jos kyseessä on jokin epätavallisempi ja oikein voimakas allergia.” Erityisruokavalioiden liittyvien sekaannusten välttäminen on saman vastaajan mielestä kiinni huolellisuudesta: ”...meidän täytyy vaan olla vielä huolellisempia. Tilausvaiheessa täytyy tosissaan kirjata tiedot muistiin ja huolehtia siitä, että ne siirtyvät keittiön seinällä olevaan tarjoilusuunnitelmaan.” Hänen mielestä tärkeintä on asiakkaan kuunteleminen:

”...asiakasta täytyy kuunnella ja – heidät pitää pyrkiä saamaan tyytyväisiksi. Se on mielestäni tärkeintä, että heitä kuuntelee. Kun he tulevat juhliin niin he ovat samanarvoisia kuin kaikki muut, vaikka heillä onkin erityisruokavaliionsa. Vaikka se tuntuu meistä välillä hankalalta, että ”voi ei, nyt tulee tuo jolla on kymmenen eri kiellettyä ruoka-ainetta”. – Minusta henkilökohtainen palvelu on tärkeää. Me sanomme että järjestämme tämän sinulle, nyt sinä olet juhliksa ja tämä on valmistettu erikseen sinulle. Sitten ruoka ehkä viedään henkilökohtaisesti pöytään. Se on minusta hyvä idea.

Yksi haastateltava esittää seuraavan kehitysehdotuksen erityisruokavalioiden sujuvaan hoitamiseen tilaustarjoilussa: ”Eritoten isojen tilauksien kohdalla voisi kaikille vuorossa oleville tarjoilijoille antaa annosten raaka-ainetiedot / sopivuudet eri erikoisruokavalioidelle”. Toinen vastaaja on sitä mieltä, että ruokalistoihin kannattaisi laittaa merkinnät ruokien soveltuvuudesta eri erityisruokavalioiden: ”...ruokalistoihin voisi kirjoittaa valmiiksi. Että kun selaa ruokalistaa niin ei tarvitse kysyä että onko tämä laktoositonta, onko tämä maidotonta... Jos ruokalistassa lukee, niin se on helppoa, näkee että tämä on maidotonta, tätä minä voin syödä.”

6 PÄÄTÄNTÄ

Myynnissä tilaukset kannattaa pyrkiä ottamaan vastaan kirjallisena ja sähköpostia on siksi pidettävä parhaana varausten tekotapana. Kirjallinen tieto on aina täsmällisempää kuin suullinen tieto. Myös väärinkäsitysten vaara pienenee, kun tieto saadaan kirjallisena suoraan asiakkaalta. Jokaisen tilauksen yhteydessä on muistettava kysyä mahdollisista erityisruokavalioista. Asia kuulostaa itsestään selvältä, mutta varausta tehdessä tämä kysymys jäänee silti välillä kysymättä. Mikäli ilmoitetuissa erityisruokavalioissa on jotain epäselvää, esimerkiksi ristiriitaisuuksia tai vältettäviä ruoka-aineita on paljon, kannatta tehdä erityisruokavalioihin liittyvää tarkistusta. Tämä lienee välttämätöntä, jotta kaikki tiedot saadaan oikein. Kun kyseessä on jokin erityisen haastava erityisruokavalio, on mahdollista pyytää keittiömestaria ottamaan yhteyttä suoraan asiakkaaseen. Myynnin, ruokatuotannon ja tarjoilun sujuva yhteistyö on tärkeää. Tämän kaltaiseen yhteistyöhön tulee pyrkiä enemmänkin, koska erityisruokavalioiden sujuva hoitaminen tilaustarjoilussa on aina monen toimijan yhteistyön tulosta.

Joskus tilaaja itse saattaa puhua erityisruokavalioista epätasällisesti tai peräti väärin. On väistämättä niin, että osa erityisruokavalioihin liittyvistä sekaannuksista tilaustarjoilussa johtuu asiakkaista. Asiakas on esimerkiksi saattanut unohtaa mainita erityisruokavaliostaan tilausvaiheessa, tai sitten hän on ilmoittanut erityisruokavaliostaan puutteellisesti tai epätasällisesti. Tämän vuoksi erityisruokavalioihin liittyviä sekaannuksia tulee luultavasti aina tapahtumaan. Tarkalla ja täsmällisellä työllä ravintolan kaikissa portaissa sekaannusten riski on kuitenkin mahdollista karsia minimiin.

Tilauksen vastaanottovaiheessa suurin ongelma on se, että tilaukset usein kulkevat välikäden kautta. Tilaaja ei aina tiedä, noudattavatko hänen vieraansa jotain erityisruokavaliota. Erityisruokavaliosta tulee tilausvaiheessa saada mahdollisimman tarkat tiedot ja sen vuoksi on suositeltavaa, että erityisruokavaliota noudattava henkilö itse toimittaa myyntipalveluun selvityksen erityisruokavaliostaan tai täydellisen kiellettyjen ruoka-aineiden listan. On tärkeää, että myyntihenkilöstö tuntee erityisruokavaliot ja ravintolan ruoka-annokset hyvin. Heidän tulee ehdottomasti olla ravintola-alan ammattilaisia ja heidän on tiedettävä kuinka mikäkin annos on muunneltavissa esimerkiksi gluteenittomaksi tai laktoosittomaksi. Erityisruokavalioiden tarjoiluun liittyviä sekaannuksia sattuu varmasti sitä vähemmän, mitä paremmin henkilökunta kokonaisuudessaan tuntee ravintolan erityisruokavalioiden annokset.

Ruokatuotannon ammattilaisten erityisruokavalioiden tuntemusta kannattaa pyrkiä pitämään ajan tasalla koulutusten avulla. Alan kirjallisuus ja internet ovat myös hyviä tiedonlähteitä ja erityisruokavalioista kiinnostunut henkilö varmasti löytää aktiivisesti etsimällä paljon tietoa. Harvalla kokilla on kuitenkin niin suuri tiedonjano, että hän ryhtyisi etsimään tietoa erityisruokavalioista omalla vapaa-ajallaan. Työnantajan järjestämät koulutukset ovat sen vuoksi tarpeellisia. Joskus käy niin, ettei keittiöhenkilökunta yrityksistään huolimatta ymmärrä kyseistä erityisruokavaliota. Näissä tapauksissa on panostettava erityisen paljon asiakaskontaktiin. Keskustelemalla asiakkaan kanssa epäselvätkin asiat ratkeavat. On tärkeää, että keittiössä tiedetään miten kunkin erityisruokavaliion suhteen tulee menetellä.

Erytisruokavalioiden ennakoiminen ja vähälaktoosisten ja gluteenittomien tuotteiden laaja käyttö on ruokatuotannossa suositeltavaa. Se helpottaa kokin työtä todella paljon, kun suurin osa asiakkaista pystyy syömään samaa ruokaa. Ravintoloissa on kuitenkin syytä olla myös valmiita reseptejä erityisruokavaliokannoksia varten. Etenkin kasvisruokien tarjonta olisi ravintoloissa parempaa ja monipuolisempaa, jos niiden valmistuksessa käytettäisiin alkuperäisiä kasvisruokaohjeita muunneltujen ohjeiden sijasta.

Erytisruokavalioiden toteuttamiseen liittyviä ongelmia ruokatuotannossa ovat mm. henkilöstön motivointiongelmat, suppeaksi koettu raaka-ainevalikoima sekä erityisruokavaliioihin soveltuvan reseptiikan vähyys. Motivointiongelmat liittyvät siihen, että kaikki erityisruokaa tilanneet asiakkaat eivät sitä paikan päällä ota. Tämä on tietenkin turhauttavaa, koska erityisruokien valmistaminen vie paljon aikaa. On tärkeää, että esimies ongelmista huolimatta pyrkii pitämään keittiöhenkilöstön motivoituneena erityisruokavaliokannosten valmistukseen. Ruoka-aineallergikon kohdalla raaka-ainevalikoima saatetaan kokea ruoanvalmistuksessa liian suppeaksi. Ruoka-aineallergikon ruoan valmistuksessa kokin ammattitaito ja luovuus ovat koetuksella. Kokeneelle kokille tämän ei pitäisi tuottaa vaikeuksia ja hän kykenee todennäköisesti ajattelemaan asiaa haasteena, eikä ongelmana. Kokemattomammalle kokille allergikon ruoka saattaa kuitenkin aiheuttaa kohtuutonta päänvaivaa. Kokemattomalla kokilla pitääkin aina olla kokenut kollega tai esimies, jonka puoleen hän voi kääntyä haastavissa tilanteissa. Myös reseptiikan vähyys saatetaan kokea ongelmaksi erityisruokien valmistuksessa. Erytisruokavaliiohjeita kyllä löytyy sekä kirjoista että lehdistä ja internetistä, mutta hyvien ohjeiden löytäminen saattaa viedä aikaa. On tärkeää, että panostetaan hyvien reseptien löytämiseen.

On ehdottomasti pyrittävä siihen, että kaikki annokset ovat valmiita samanaikaisesti. Tilauksen tekeminen kannattaa monesti aloittaa erityisruokavalioannoksista, jotta ne eivät pääse unohtumaan. Myös annosten kokoaminen on hyvä aloittaa erityisruokavalioannoksista, jonka jälkeen jatketaan ”tavallisilla” annoksilla. Erityisruokavalioannosten valmistaminen ja lautaselle nostaminen näyttääkin tapahtuvan keittiöissä samanaikaisesti muiden ruoka-annosten kanssa. Erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden odotusaika ei siis pitene ainakaan ruokatuotannon aiheuttamista syistä. Jos erityisruokavalion suhteen on sattunut jokin sekaannus ja ruoanlaitto joudutaan aloittamaan alusta, odotusaika tietenkin pitenee.

Erityisruokavalioiden tarjoilua voidaan kehittää hyvällä perusruokasuunnittelulla, jossa eliminoidaan pahimmat allergian aiheuttajat. Erityisruokavalioihin tulee suhtautua vakavasti. Tilauksiin tulee keskittyä, jotta asiakasturvallisuus varmistetaan. Myös erityisruokavalioihin liittyvä koulutus vähentää sekaannusten riskiä. Paras tapa minimoida erityisruokavalioihin liittyvät riskit ja inhimilliset virheet ruokatuotannossa on erityisruokavaliota noudattavan henkilön itse lähettämä kiellettyjen ruoka-aineiden lista. Jokainen erityisruokavaliota noudattava henkilö tietää itse, mitä hän pystyy syömään ja mitä ei. Tilausvaiheessa erityisruokavaliota noudattavia henkilöitä voidaan kehottaa lähettämään tällainen kiellettyjen ruoka-aineiden lista ravintolaan. Siitä olisi hyötyä niin ravintolalle kuin erityisruokavaliota noudattavalle henkilölle itselleen.

Erityisruokavalioiden sujuva hoitaminen tilaustarjoilussa on kiinni hyvästä suunnittelusta. On kaikkien osapuolten edun mukaista, että erityisruokavalioista saadaan tieto etukäteen. Suurissa tilaisuuksissa dieetikokin palkkaaminen saattaa olla järkevää. Dieetikokki on erikoistunut erityisruokavalioihin ja erityisruokavalioannosten valmistaminen sujuu häneltä rutiininomaisesti ja varmasti, antaen tavalliselle kokille mahdollisuuden keskittyä pelkästään perusruoan valmistukseen.

Erityisruokavaliot aiheuttavat väistämättä ylimääräistä vaivaa henkilökunnalle. Erityisruokavalioannosten valmistaminen sitoo paljon keittiötyövoimaa. Toisaalta erityisruokavalioiden huomioiminen on osa normaalia kokin työtä, eikä erityisruokavalioista kannata tehdä ongelmaa. Lienee kuitenkin selvää, että erityisruokavalioannosten valmistaminen aiheuttaa ravintoloille ylimääräistä vaivaa kasvattamalla henkilöstön työmäärää sekä ruokatuotannossa että tarjoilun puolella.

On mahdollista, että erityisruokavaliot aiheuttavat vähemmän päänvaivaa fine dining -ravintoloissa kuin perinteisissä ruokaravintoloissa. Fine dining -ravintoloiden asiakkaiksi saattavat valikoitua lähinnä sellaiset ruoasta kiinnostuneet henkilöt, jotka eivät juuri kärsi erityisruokavalioista. Keskitason ruokaravintoloissa asiakaskirjo saattaa olla värikkäämpää, jolloin myös erityisruokavalioiden osuus kasvaa.

Ravintoloissa kaikilta asiakkailta veloitetaan yleensä sama hinta, mahdollisista erityisruokavalioista riippumatta. Erityisruokavaliot kuitenkin heikentävät ravintolan kannattavuutta. Monet dieettiruoanvalmistuksessa käytettävät tuotteet ovat kalliimpia kuin normaalit tuotteet ja yhden annoksen valmistaminen on aina kalliimpaa kuin sadan annoksen valmistaminen. Erityisruokavaliot kasvattavat myös työvoimakustannuksia. Tästä huolimatta osa vastaajista oli sitä mieltä, etteivät erityisruokavaliot vaikuta ravintolan kannattavuuteen.

Erityisruokavalioannosten **tarjoilussa** on tärkeää, että etukäteen tilattu erityisruokavalioannos varmistetaan asiakkaalta tämän saapuessa ravintolaan. Näin on syytä menetellä, koska aina on olemassa vaara, että jokin tieto on matkan varrella muuttunut.

Joskus käy niin, että ravintolaan ilmestyy erityisruokavaliota noudattava henkilö, joka ei ole ilmoittanut erityisruokavaliostaan etukäteen. Siihen on parasta valmistautua ja ennakointi onkin ravintolatyössä todella tärkeää. Ravintolassa sattuu paljon yllättäviä asioita ja se on pakko hyväksyä. Tilaisuus on yllätyksistä huolimatta mahdollista hoitaa hyvin, kunhan ei hätiköidä.

Asiakkaat saattavat myös ilmoittaa uusia erityisruokavalionsa tarkennuksia vasta paikan päällä. Silloin ruoan tarjoileminen saattaa viivästyä. Joskus saattaa myös käydä niin, että on valmistettu useampaa erityisruokaa, mutta erityisruokavaliota noudattavat henkilöt puuttuvat. Yleinen ongelma näyttää olevan, että ihmiset tilaavat etukäteen erityisruokaa, mutta paikan päällä he tahtovatkin syödä samaa ruokaa kun muut.

Joskus esimerkiksi gluteeniton leipä saattaa unohtua tilauksesta. Nämä tilanteet kuitenkin ratkeavat helposti. Mahdolliset sekaannukset huomataan yleensä tarjoilutilanteessa tai juuri ennen sitä. Voi käydä niinkin, että asiakas olettaa saavansa esimerkiksi kasvisruokaa, vaikkei ole tilannut sitä etukäteen. Erityisruokavalioihin liittyvät sekaannukset

saattavat tulla ilmi vasta tilaisuuden jälkeenkin. Tämä on valitettavaa ja viestii siitä, ettei asiakkaan ja tarjoilijan dialogi ole sujunut riittävän hyvin. Tällaisia tilanteita sattuu onneksi melko harvoin.

Mahdolliset erityisruokavalioiden tarjoiluun liittyvät sekaannukset ratkeavat yleensä keskustelulla, pahoittelulla ja ripeällä toiminnalla. Yleensä asiakkaan kanssa päästään yhteisymmärrykseen ja lähes aina pahoittelu riittää hyvitykseksi. Jos asiakas on tyytymätön, se voidaan myös huomioida hinnassa. Ravintolassa ei välttämättä ole yhtä selkeää tapaa hyvittää, jos sekaannuksia sattuu hyvin harvoin. Ravintolassa on hyvä olla valmiiksi mietitty strategia, miten valitustilanteissa menetellään. Jokainen valitustilanne on kuitenkin uniikki ja lopullinen korvaus riippuu aina tilanteesta.

Erityisruokavaliot on syytä käsitellä henkilöstön kanssa tilaisuutta edeltävässä käskynjaossa. Jokaisen tarjoilijan on huolehdittava omasta asemastaan niin, että hän tietää missä pöydissä on erityisruokavalioita noudattavia asiakkaita. Erityisruokavalioannosten tarjoiluun liittyvät sekaannukset vältetään parhaiten olemalla huolellisia. Huolellisuus taitaakin olla erityisruokavalioannosten sujuvan tarjoilun avainsana. Jos kaikki tilaustarjoiluprosessin osapuolet ovat mahdollisimman huolellisia, sekaannusten todennäköisyys pienenee. Erityisruokavaliot voidaan huomioida myös ennakoimalla. Hotelliaamiaisella voi esimerkiksi olla tarjolla lähinnä vähälaktoosisia ja laktoosittomia maitotuotteita. Tämä helpottaa henkilöstön työtä. Päätös siirtyä vähälaktoosisten ja laktoosittomien tuotteiden käyttöön on kuitenkin myös kustannuskysymys, joten saavutettu hyöty tulee aina suhteuttaa korkeampiin raaka-ainekustannuksiin.

Asiakkaan kanssa keskustelemalla varmistetaan, että oikeat henkilöt saavat oikeat erityisruoka-annokset. Ongelmia ei tule, kun kaikki tarjoilijat tietävät, missä kukin erityisruokavaliota noudattava asiakas istuu. Erityisruokavaliota noudattavan henkilön löytäminen saattaa joskus olla haastavaa. Yleensä samassa tilaisuudessa ei kuitenkaan ole montaa henkilöä, jotka noudattavat erityisruokavaliota. Tarjoilijoiden on aina syytä ilmoittaa keittiölle, missä ruoan nostossa on mikäkin erityisruokavalioannos. Näin varmistetaan, että myös erityisruokavaliota noudattavat henkilöt saavat ruokansa samanaikaisesti muiden asiakkaiden kanssa. Mikäli kyseessä on buffetpöytä, erityisruoat voidaan merkitä kylteillä. Erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille tulee myös kertoa suullisesti, mistä he saavat ruokansa. Jos kyseessä on buffettarjoilu, erityisruokavaliota

noudattavalle asiakkaalle voidaan viedä annos pöytään, mikäli kyseessä on jokin erikoisempi ruoka-aineallergia.

Isoissa tilaisuuksissa kannattaa harkita erillistä erityisruokavaliopöytää, jota hoitaa joku keittiöhenkilökunnasta. Kun kyseessä on lautastarjoilu, on suositeltavaa ottaa erillinen henkilö töihin hoitamaan pelkästään erityisruokavaliannon tarjoilun. Tämä aiheuttaa tietenkin lisäkustannuksia, mutta maksanee itsensä takaisin tyytyväisten asiakkaiden muodossa. Tärkeintä on kuunnella asiakkaita ja pyrkiä pitämään heidät tyytyväisinä. Henkilökohtainen palvelu on erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden kohdalla erityisen tärkeää.

Ruokalistoihin voi myös laittaa tiedot annosten soveltuvuudesta eri erityisruokavaliolle. Tämän kaltaiset merkinnät palvelevat erityisesti keskitason ruokaravintoloissa. Tasokkaammissa ravintoloissa osaava henkilökunta osaa varmasti kertoa asiakkailleen mitkä ruoat soveltuvat juuri heidän erityisruokavalioonsa.

Suurin osa erityisruokavaliiasiakkaista on naisia. Vanhemmilla ihmisillä esiintyy harvoin esim. laktoosi-intoleranssia. Sen sijaan erityisruokavaliota noudattavia lapsia on nykyään aika paljon. Näillä tiedoilla ei sinänsä ole merkitystä tämän tutkimuksen kannalta, mutta on silti kiinnostavaa hieman spekuloida sillä, miksi naiset noudattavat erityisruokavaliota miehiä useammin. Yksi mahdollinen selitys on, että naiset vaalivat omaa terveyttään miehiä enemmän. Todellisuudessa allergisia miehiä on todennäköisesti yhtä paljon kuin naisiakkin. Miehet eivät välttämättä koe esimerkiksi lieviä vatsaoireita yhtä häiritseviksi kuin naiset, eivätkä ehkä vaivaudu selvittämään niiden syitä.

Miksi vanhat ihmiset harvemmin kärsivät allergioista? Tätä aihetta olisi kiinnostavaa tutkia lisää. Mikä tai mitkä tekijät ovat aiheuttaneet allergioiden räjähdysmäisen kasvun? Johtuuko se länsimaisesta elämäntavasta, rokotuksista, liian hyvästä hygieniasta, lääketieteen kehityksestä, vai tiedostavatko ihmiset vain tämän tyyppiset ongelmat paremmin tänään kuin viisikymmentä vuotta sitten?

Seuraava **käytännön esimerkki** havainnollistaa, kuinka erityisruokavaliot voidaan ottaa huomioon parin sadan henkilön tilaustarjoilussa. Esimerkin painopiste on nimenomaan tarjoilussa. Esimerkki perustuu pari vuotta sitten toteutettuun tilaisuuteen, jonka yksityiskohdat on muokattu tähän esimerkkiin sopiviksi.

Yhdistys XX aikoo järjestää 80-vuotisjuhlat Tampereen Komediateatterin juhlasalissa 25.11.2010. Tilausvahvistuksen mukaan tilaisuuteen osallistuu 200 henkilöä. Menu koostuu neljästä ruokalajista (liite 4), jotka tarjoillaan pöytiin. Pääruoka hoidetaan vati-tarjoiluna ja muut annokset lautastarjoiluna. Ennen ruokailua nautitaan alkumalja. Aterian aikana tarjoillaan kahta eri viiniä (liite 4). Ruokailun jälkeen tarjoillaan kahvia tai teetä sekä avecina VSOP-konjakkia tai Amaretto-likööriä.

Kaikki ruoat valmistetaan Komediateatterin keittiössä vähälaktoosisiksi, joten laktoosi-intolerantteja asiakkaita ei tarvitse erikseen huomioida ruoanlaitossa eikä tarjoilussa. Myös käytettävä kahvimaito / -kerma on vähälaktoosista. Tilaisuuteen osallistuu myös yhdeksän erityisruokavaliota noudattavaa henkilöä (liite 4). Näistä erityisruokavaliota noudattavista henkilöistä yhdellä on melko laaja ruoka-aineallergia. Muut erityisruokavaliot ovat 1 x gluteeniton ja laktoositon, 2 x gluteeniton, 1 x kasvissyöjä (kala käy), 3 x ei punaista lihaa, 1 x ei kalaa.

Kattaus on sovittu juhlavaksi ja istumajärjestys on tarkoitus laatia etukäteen. Valkoisten pöytäliinojen ja kankaisten serviettien lisäksi asiakas on toivonut kynttilöitä ja kukka-asetelmia kattaukseen. Myös menukortit kuuluvat kattaukseen. Kattaukseen kuuluvat alkuruoka-aterimet, pääruoka-aterimet, jälkiruoka-aterimet, vesilasi, valkoviinilasi, punaviinilasi sekä kahvikuppi. Juustohaarukat viedään pöytiin juuri ennen juuston tarjoilua. Illan juontajana toimii YY ja vieraat saavat myös nauttia vatsastapuhuja ZZ:n esityksestä. Tilaisuudessa pidetään juhlapuhe.

Komediateatterin myyntihenkilöstö on pyytänyt suoraan ruoka-aineallergikolta täydellistä kiellettyjen ruoka-aineiden listaa, jonka ruoka-aineallergikko on toimittanut sähköpostitse yrityksen myyntipalveluun. Myyntihenkilöstö on myös ollut erittäin huolellinen muiden erityisruokavalioiden suhteen, jotta kaikki tiedot olisivat varmasti oikein. Yhdistys XX on jo hyväksynyt Komediateatterin esittämän tarjouksen yhdistyksen 80-vuotisjuhlista ja tilausvahvistus on lähetetty yhdistykselle. Tämän jälkeen Komediateatterin myyntihenkilöstö on kirjoittanut tilausvahvistuksen mukaisen tilausmääräyksen, eli orderin, tietokoneelle. Tilausmääräyksen myyntihenkilöstö toimittaa sekä Komediateatterin keittiöön että saliin. Jos jokin tilausta koskeva yksityiskohta vielä muuttuu, myyntihenkilöstö korjaa sen tietokoneella olevaan tilausmääräykseen ja tulostaa kullekin osastolle uuden tilausmääräyksen.

Komediateatterin ruokatuotannossa on tapana, että kaikki ruoat valmistetaan automaattisesti vähälaktoosisiksi. Tämä on havaittu käytännössä toimivaksi ratkaisuksi, koska laktoosi-intoleranssi on Suomessa hyvin yleistä ja siitä kärsii noin joka kuudes suomalainen. Yrityksessä käytetään siis yksinomaan vähälaktoosisia maitotuotteita.

Komediateatterin keittiöpäällikkö on suunnitellut 25.11 tarjottavat erityisruokavalioannokset huolellisesti. Hän on myös muistuttanut alaisiaan siitä, että erityisesti gluteenittomien ruokien valmistuksessa on oltava erityisen tarkkana. Kasvissyöjälle hän on päättänyt valmistaa taikinoitua tofua pääruoaksi. Keittiöpäällikkö on myös vastaanottanut ruoka-aineallergiasta kärsivän henkilön täydellisen kiellettyjen ruoka-aineiden listan. Tämän pohjalta hän on suunnitellut ruoka-aineallergikon ruoat. Keittiöpäällikkö on myös pohtinut keittiön miehitystä 25.11. Hän on päättänyt ottaa yhden ylimääräisen kokin töihin kyseisenä iltana. Tämän ylimääräisen kokin pääasiallinen tehtävä tulee olemaan erityisruokavalioannosten valmistaminen. Keittiöpäällikön mielestä on erittäin tärkeää, että erityisruokavalioannokset nousevat keittiössä samanaikaisesti muiden annosten kanssa.

Tarjoilun ennakkotöihin kuuluvat astioiden varaaminen ja mahdollinen kiillotus, kynttilöiden ja kynttiläjalkojen varaaminen sekä pöytäliinojen, serviettien ja kukka-asetelmien varaaminen. Lisäksi tulee taitella servietit sekä järjestää ja liinoittaa pöydät. Kattaus on olennainen osa tilaisuuden ennakkotöitä. Myös kuohuviinipullojen avaus ja kaato lasiin sekä avecien kaato tehdään etukäteen. Viinipullot avataan myös ennakkoon ja vesilaseihin laitetaan jääpaloja sekä kaadetaan vesi vähän ennen vieraiden saapumista. Hyvissä ajoin ennen tilaisuuden alkamista pidetään henkilökunnan yhteinen palaveri, eli käskynjako. Tarjoiluhenkilöstön sisäänmarssijärjestystä on syytä harjoitella etukäteen.

Hovimestari on tehnyt tilaisuudesta tarjoilusuunnitelman minuuttiaikatauluineen. Tarjoilusuunnitelma pitää sisällään mm. vieraiden saapumisen ja alkumaljan tarjoilun, juomien kaadot ja ruokien tarjoilut, tyhjien astioiden keräämisen sekä juhlapuheen ja muut ohjelmanumerot. Tyhjät astiat on kerättävä pois ennen juhlapuhetta, ja puheen aikana myös tarjoiluhenkilöstön tulee muistaa olla hiljaa.

Tarjoilusuunnitelma on myös toimitettu keittiöön. 25.11 tarjoilusuunnitelma kiinnitetään keittiön seinälle. Sieltä sekä keittiöhenkilöstö että salihenkilöstö voivat tarkistaa aikataulun ja seurata tilaisuuden kulkua. Hovimestari on myös tehnyt kyseiseen tilaisu-

teen pöytäkartan (liite 5). Hän on päättänyt sijoittaa vieraat kahdentoista henkilön pöytiin. Yksi pöytä on kahdeksalle. Hovimestarin lisäksi 25.11 töissä tulee olemaan 17 tarjoilijaa, eli yksi tarjoilija jokaista pöytää kohden (liite 6). Jokainen tarjoilija on päävastuussa omasta pöydästään, mutta luonnollisesti on tarkoitus auttaa toisiakin. Hovimestari pitää yhteisvastuuta erittäin tärkeänä asiana. Pöytäjakosuunnitelmaan (liite 6) on myös merkitty erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden plaseeraus. Tarjoilijat D, J, N ja P ovat vastuussa siitä, että erityisruokavaliota noudattavat henkilöt saavat kunkin tarjoilijan pöydässä oikeat annokset eteensä. Omassa pöydässään jokaisen tarjoilijan tulee kuitenkin asiakkaiden saavuttua varmistaa, että etukäteen ilmoitetut erityisruokavaliot pitävät paikkansa.

Kahvitarjoiluun saakka noudatetaan bankettitarjoilun kaavaa. Tarjoilijat menevät jonsa omille aloituspisteilleen. Aloituspisteitä on pääsääntöisesti kolme per kahdentoista henkilön pöytä (liite 5). Tarjoilijat odottavat hovimestarin aloitusmerkkiä ja aloittavat tarjoilun samanaikaisesti. Lautastarjoilu aloitetaan pöydistä 1, 4, 7, 9, 12 ja 15, jonka jälkeen tarjoillaan pöytiin 2, 5, 8, 10, 13 ja 16 jne. Yksi pöytä tarjoillaan kerrallaan, joten jokaista kahdentoista hengen pöytää kohden tarvitaan kolme tarjoilijaa. Tarjoilijat muodostavat kahden tai kolmen henkilön ryhmiä niin, että tarjoilijat A, B ja C hoitavat pöydät 1-3, D, E ja F hoitavat pöydät 4-6, G ja H hoitavat pöydät 7-8, I, J ja K hoitavat pöydät 9-11, L, M ja N hoitavat pöydät 12-14 ja O, P ja Q hoitavat pöydät 15-17. Erityisruokavalioiden tarjoilusta vastaavat pöytien 4, 10, 14 ja 16 omat tarjoilijat, eli tarjoilijat D, J, N ja P. Pöytiä 7 ja 8 hoitavat tarjoilijat G ja H. Heitä on vain kaksi, joten he eivät pysty tarjoilemaan koko pöydälle samalla kertaa. Toisaalta heillä on vain kaksi pöytää hoidettavanaan, joten he ehtivät kyllä tehdä pari ylimääräistä reissua keittiöön. Pöydässä 17 on vain 8 henkilöä, joten riittää, että tarjoilijat O ja Q hoitavat lautastarjoilun sinne.

Hovimestari on tehnyt erillisen vatisuunnitelman keittiölle (liite 7) sekä vatitarjoilusuunnitelman (liite 8). Vateja tarvitaan yhteensä 34 kappaletta (2 / pöytä) ja kastikekulhoja 33 kappaletta (2 / 12 henkilön pöytä, 1 / 8 henkilön pöytä). Vatitarjoilu hoidetaan neljässä osassa, alkaen pöydistä 1-5 (liite 7). Erityisruokavalioiden ilmoittaminen on myös keittiön vatisuunnitelmassa ja on erittäin tärkeää, että oikeat erityisruokavalioiden nousevat keittiöstä vatisuunnitelman ilmoittamassa järjestyksessä.

Tarjoilijoiden tehtävänjako vatitarjoilussa selviää vatitarjoilusuunnitelmasta (liite 8). Tarjoilijat O ja Q vastaavat lämmitettyjen lautasten jakamisesta asiakkaille. Lautaset jaetaan pöytä kerrallaan alkaen pöydistä 1 ja 2. Tarjoilija O vastaa lautasten jakamisesta parittomiin ja tarjoilija Q lautasten jakamisesta parillisiin pöytiin (liite 8). Tarjoilija M vastaa kastikekulhojen jakamisesta pöytiin, alkaen pöydästä 1 (liite 8). Kastikekulho tulee laittaa kuhunkin pöytään juuri ennen vatitarjoilun aloittamista. Tarjoilijat D, J, N ja P vastaavat jälleen erityisruokavalioannosten tarjoilusta (liite 8). Erityisruokavalioannokset viedään pöytään samanaikaisesti vatien kanssa, mutta erityisruokavalioista vastaavat tarjoilijat jättävät erityisruokavalioannokset pöytään ensin, jonka jälkeen vatitarjoilijat jatkavat tarjoilua.

Vatitarjoilu hoidetaan pareittain vatitarjoilusuunnitelman (liite 8) osoittamalla tavalla. On tärkeää, että juureskakku ja taikinoitu häränfilee asetetaan lautaselle keittiömestarin näyttämällä tavalla, jotta kaikki annokset olisivat samannäköiset. Jokaiselle vadille ei riitä uusia ottimia, joten ottimet on putsattava välissä ja otettava uudelleen käyttöön.

Jälkiruoan tarjoilun jälkeen on vuorossa kahvi ja avec. Kahvikupit ovat valmiina katteessa, mutta kermakot ja sokerikot pitää viedä pöytiin. Erityisruokavalioiden suhteen kahvitarjoilussa ei ole muuta huomioitavaa kuin että pöytään 4 tarvitaan täysin laktoositonta maitoa / kermaa. Siitä huolehtii pöydän 4 oma tarjoilija D. Muille asiakkaille tarjottava kahvimaito /-kerma on vähälaktoosista. Kahvien ja avecien tarjoilu hoidetaan kuten lautastarjoilu, eli tarjoilijat A, B ja C huolehtivat pöydistä 1-3, D, E ja F hoitavat pöydät 4-6, G ja H hoitavat pöydät 7 ja 8, I, J ja K hoitavat pöydät 9-11, L, M ja N hoitavat pöydät 12-14 ja O, P ja Q hoitavat pöydät 15-17. Kahvitarjoilussa ei enää tarvitse odottaa hovimestarin merkkiä, vaan kahvitarjoilu aloitetaan kun kukin pöytä on siihen valmis. Kahvitarjoilu voidaan hoitaa esimerkiksi niin, että yksi tarjoilija kaataa kahvia, toinen pitelee tarjotinta ja kolmas antaa asiakkaalle hänen valitsemansa avecin. Avecit on mitattu ja kaadettu laseihin etukäteen. Kahvia kaadetaan lisää sitä mukaa, kun asiakkaiden kupit tyhjenevät. Myös vettä kaadetaan lisää tarpeen mukaan. Kahvitarjoilun jälkeen pöydät siivotaan ja tyhjät lasit viedään pois. Asiakkaalle tulee kuitenkin aina jättää vähintään vesilasi.

Luvussa 5 esitellyt tutkimustulokset antoivat kuvan siitä, miten erityisruokavaliot hoidetaan tilaustarjoilussa haastateltujen henkilöiden työpaikoilla. Näyte oli pieni, joten tutkimustulosten pohjalta ei ole mahdollista tehdä yleistyksiä. Tutkimustulosten perusteel-

la voi kuitenkin vetää joitain johtopäätöksiä siitä, mikä erityisruokavalioannosten tarjoilussa on erityisen ongelmallista. Tässä työssä esille nousseet ongelmat ovat tilaustarjoilussa työskentelevien vastaajien henkilökohtaisia havaintoja. Se mikä yhdessä ravintolassa aiheuttaa sekaannuksia, ei välttämättä ole ongelma toisessa ravintolassa.

Henkilökohtaisissa haastatteluissa vastaukset olivat pitempiä ja usein myös analyyttisempiä kuin sähköpostihaastatteluissa. Tämä on luonnollista, koska henkilökohtaisissa haastatteluissa haastattelijan oli mahdollista esittää tarkentavia jatkokysymyksiä. Henkilökohtaisten haastatteluiden vastaukset vaikuttivat myös rehellisemmiltä kuin sähköpostihaastatteluiden vastaukset. Sähköpostihaastatteluihin vastanneet olivat pääosin sitä mieltä, että erityisruokavalioiden tarjoilu on heidän edustamissaan ravintoloissa hyvällä mallilla. Jos ongelmia esiintyi erityisruokavalioannosten tarjoilussa, niiden sanottiin lähinnä johtuvan asiakkaista. Henkilökohtaisissa haastatteluissa vastaajat myönsivät herkemmin, että myös henkilökunnalla on parantamista erityisruokavalioiden hoitamisessa tilaustarjoilussa. On tietenkin mahdollista, että erityisruokavalioannosten tarjoilu sujuu paremmin tamperelaisten vastaajien edustamissa ravintoloissa kuin pietarsaarelaiten vastaajien edustamissa ravintoloissa. On kuitenkin todennäköisempää, että erot johtuivat haastattelutavasta. Henkilökohtaisessa haastattelussa on ehkä helpompi vastata rehellisesti kuin sähköpostihaastattelussa, jonka on lähettänyt useimmille vastaajille tuntematon henkilö.

Esiin nousseiden erityisruokavalioiden tarjoiluun liittyvien ongelmien pohjalta oli tarkoitus luoda tilaustarjoilulle eräänlainen malli. Käytännön ohjeet olivat luonteeltaan kuitenkin enemmän suosituksia, eikä niistä muotoutunut yhtä selkeää mallia. Tämän vuoksi mallia ei nykyisessä muodossaan liene mahdollista soveltaa konkreettiseen tilaustarjoilutapahtumaan. Ohjeiden testaaminen käytännössä on toki mahdollista, mutta se vaatisi paljon suunnittelua ja jälkeempään myös analysointia. Tässä voisi olla aihetta toiselle opinnäytetyölle.

Ohjeiden testaaminen käytännön tilaisuudessa edellyttäisi uudistuksia myös yrityksen myyntityössä. Myyntipalvelu on ravintolayrityksen talouden ja imagon kannalta ehkä tärkein yksikkö, eikä sinne välttämättä päästetä opiskelijoita tekemään uudistuksia. Käytännön ohjeiden testaaminen keittiön ja salin puolella olisi todennäköisesti helpompaa.

LÄHTEET

- Ihanainen, M, Lehto, M, Lehtovaara, A, Toponen, T. 2004. Ravitsemustieto osaksi ammattitietoa. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Karhu, H, Valve, M. 1984. Tarjoiluoppi III Tilaustarjoilu. 3. korjattu painos. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Kylliäinen, S & Lintunen, M. 1999. Ravitseminen ja terveys. 7. painos. Porvoo: WSOY.
- Manninen, Jaana. 1999. Juhla- ja edustustarjoilu. 1. – 2. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Määttä, S, Nuutila, J & Saranpää, T. 2004. Juhlapalvelu Suunnittele ja toteuta. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Paganus, A & Voutilainen, H. 2009. Allergia ja keliakia. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Parkkinen, K & Sertti, P. 1992. Mitä ruoaksi? Perustietoa erityisruokavalioista. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset.
- Parkkinen, K & Sertti, P. Ruoka ja ravitseminen. 2003. 1. – 2. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- RTY. Ravitsemusterapeuttien yhdistys r.y. 2004. Ravitseminen ja ruokavaliot. 5. uudistettu painos. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

LIITTEET

Haastattelukysymyksiä

Yleistä

- Yrityksenne nimi:
- Onko henkilökunta pääosin
 - a) omaa
 - b) vuokrattua
 - c) sekä että

Tilaustarjoilu

- Kuinka paljon teillä käy tilaustarjoiluasiakkaita keskimäärin
 - a) arkisin
 - b) viikonloppuisin
- Minkä kokoisia ryhmiä teillä yleensä käy?

Erityisruokavaliot

- Kuinka hyvin myyntihenkilökunta mielestänne tuntee erityisruokavaliot?
- Mitä erityisruokavalioita teiltä useimmin tilataan?

Tilausten vastaanottaminen

- Kuinka henkilökunta yleensä vastaanottaa erityisruokavalioita koskevat tilaukset? (puhelimitse, sähköpostitse jne...)
- Kuinka myynnin puolesta tehdään erityisruokavalioihin liittyvää tarkistusta, mikäli se on tarpeen?

Sekaannukset/väärinkäsitykset

- Miten usein myynnissä tapahtuu erityisruokavalioihin liittyviä sekaannuksia?
- Minkälaisia erityisruokavalioihin liittyviä sekaannuksia teillä esiintyy tilausten vastaanottovaiheessa?
- Tulevatko mahdolliset sekaannukset mielestänne tietoisuuteenne riittävän hyvin?
- Kuinka sekaannuksilta/väärinkäsityksiltä voidaan mielestänne välttyä jo tilausvaiheessa?
- Millaisia kehitysehdotuksia teillä on erityisruokavalioiden sujuvaan hoitamiseen tilaustarjoiluprosessissa?

Haastattelukysymyksiä

Yleistä

- Yrityksen nimi:
- Onko henkilökunta pääosin
 - a) omaa
 - b) vuokrattua
 - c) sekä että

Tilaustarjoilu

- Kuinka paljon teillä käy tilaustarjoiluasiakkaita keskimäärin
 - a) arkisin
 - b) viikonloppuisin
- Minkä kokoisia asiakasryhmiä teillä yleensä käy?

Erityisruokavaliot

- Miten hyvin henkilökunta mielestänne tuntee erityisruokavaliot?
- Jos henkilökunnan erityisruokavalioiden tuntemuksessa on puutteita, niin miten heidän tietoisuuttaan erityisruokavalioiden voisi mielestänne lisätä?
- Mistä ja miten kokit tarkistavat erityisruokavaliot epävarmoissa tapauksissa?
- Miten erityisruokavalioiden toteutus käytännössä tehdään? (suunnittelu, reseptiikka, toteutus)
- Mitä erityisruokavalioiden tilaamista teiltä useimmin tilataan?

Sekaannukset/väärinkäsitykset

- Miten usein erityisruokavalioiden toteuttamisessa syntyy sekaannuksia keittiön puolella?
- Minkälaisia ongelmia teillä esiintyy erityisruokavalioiden toteuttamisessa nimenomaan keittiön puolella?
- Missä vaiheessa sekaannukset/väärinkäsitykset yleensä tapahtuvat?
- Kuinka sekaannuksilta/väärinkäsityksiltä voidaan mielestänne välttyä?
- Millaisilla keinoilla voidaan keittiön osalta varmistaa, että myös erityisruokavaliota noudattavat henkilöt saavat ruokansa suunnilleen samanaikaisesti muiden kanssa?
- Millaisia kehitysehdotuksia teillä on erityisruokavalioiden sujuvaan hoitamiseen tilaustarjoiluprosessissa?

Hinnoittelu

- Miten erityisruokavaliot vaikuttavat annosten/menujen hinnoitteluun?
- Aiheuttaako erityisruokavalioiden valmistaminen mielestänne ylimääräistä vaivaa? Jos aiheuttaa, niin minkälaista?
- Miten erityisruokavaliot vaikuttavat kannattavuuteen?

Haastattelukysymyksiä

Yleistä

- Yrityksen nimi:
- Onko henkilökunta pääosin
 - a) omaa
 - b) vuokrattua
 - c) sekä että

Tilaustarjoilu

- Kuinka paljon teillä käy tilaustarjoiluasiakkaita keskimäärin
 - a) arkisin
 - b) viikonloppuisin?
- Minkä kokoisia ryhmiä teillä yleensä käy?

Erityisruokavaliot

- Miten hyvin salihenkilökunta mielestänne tuntee erityisruokavaliot?
- Mitkä ovat tyypillisimpiä erityisruokavalioiden asiakkaitanne? (sukupuoli, ikä, arki/viikonloppu)
- Mitä erityisruokavaliota teiltä useimmin tilataan?

Sekaannukset/väärinkäsitykset

- Miten usein erityisruokavalioiden tarjoilussa syntyy sekaannuksia?
- Minkälaisia ongelmia teillä esiintyy erityisruokavalioiden toteuttamisessa nimenomaan salin puolella?
- Missä vaiheessa sekaannukset/väärinkäsitykset yleensä tapahtuvat?
- Miten sekaannukset yleensä ratkeavat?
- Kuinka sekaannuksilta/väärinkäsityksiltä voidaan mielestänne välttyä?
- Miten salihenkilökunta voisi varmistaa, että oikeat henkilöt varmasti saavat oikeat erityisruoka-annokset?
- Millaisilla keinoilla salihenkilökunta voi varmistaa, että myös erityisruokavaliota noudattavat henkilöt saavat ruokansa suunnilleen samanaikaisesti muiden kanssa?
- Millaisia kehitysehdotuksia teillä on erityisruokavalioiden sujuvaan hoitamiseen tilaustarjoiluprosessissa?

Kannattavuus

- Kuinka hyvittää mahdolliset erityisruokavalioiden liittyvät sekaannukset asiakkaille?
- Miten erityisruokavaliot vaikuttavat kannattavuuteen?

LIITE 4

TILAUSVAHVISTUS

ASIAKAS: Yhdistys XX

AIKA: 25.11.2010 klo 18.30 - 01.00

PAIKKA: KOMEDIATEATTERIN JUHLASALI

HENKILÖMÄÄRÄ: 200 hlöä

JUHLAN LUONNE: YHDISTYKSEN 80-V. JUHLAT

Menu:	Siikaterriineä salaattipedillä ja kirvelikastiketta Taikinoitua marmorifileetä, madeirakastiketta ja juureskakkua Juusto: Vilho-appenzeller ja viikunahilloketta Suklaamarkiisi ja kirsikkakastiketta Kahvi, haudutettu tee	
Juomat:	Alkumalja: Marques de Monistrol	10 cl
	Alkuruoalle: Vicarage Lane Sauvignon Blanc -10	12 cl
	Pääruoalle ja juustolle: Delas Cotes du Rhone -09	24 cl
	Kahville: Otard VSOP -Konjakki tai Amaretto -likööri	4 cl

Kaikki ruoat valmistetaan vähälaktoosisiksi. Myös kahvikerma on vähälaktoosisista.

Erityisruokavaliot: 1 x gluteeniton ja laktoositon, 2 x gluteeniton, 1 x kasvis, 3 x ei punaista lihaa, 1 x ei kalaa, 1 x ruoka-aineallergia (pähkinät, selleri, sipuli, sitrushedelmät, tomaatti, omena, mansikka, kiwi)

Tarjoilutapa: Pääruoka vatitarjoiluna, muut lautatarjoiluna

MENUHINTA: 75 €(SIS. VUOKRAN, KUKAT JA KYNTTILÄT)

JUOMAPAKETTI: 25 €

OHJELMA:

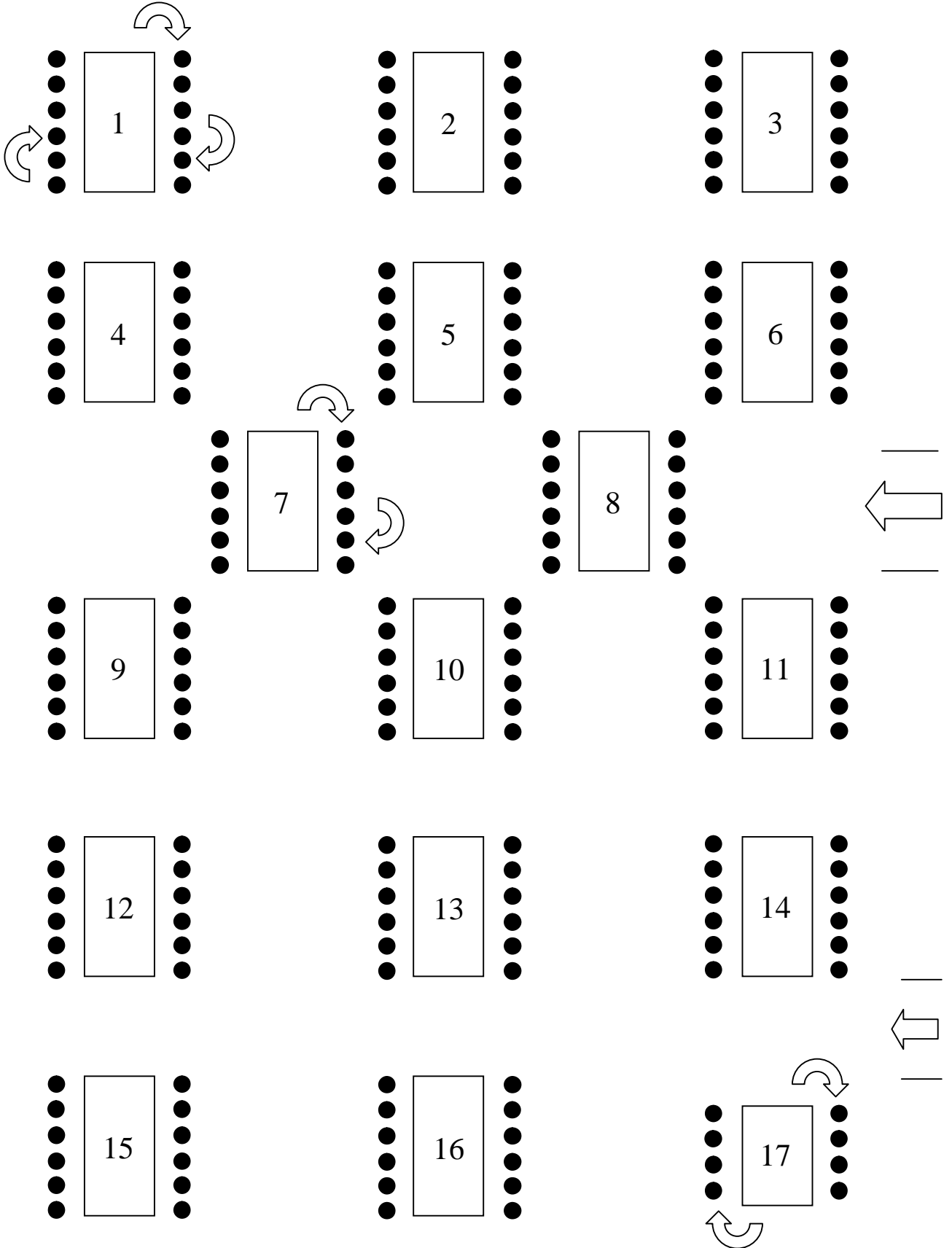
Juontaja: Y Y (alusta n. 3 h)

Vatsastapuhuja Z Z 20 min. show

KATTAUS:

Valkoiset pöytäliinat ja servietit, kynttilät ja kukka-asetelmat, menukortit, plaseeraus

PÖYTÄKARTTA



PÖYTÄJAKO

Lautastarjoilupöydät:

Pöytä 1 – 12 hlö – A

Pöytä 2 – 12 hlö – B

Pöytä 3 – 12 hlö – C

Pöytä 4 – 12 hlö – D 1 x lakt./glut., 2 x ei pun. lihaa

Pöytä 5 – 12 hlö – E

Pöytä 6 – 12 hlö – F

Pöytä 7 – 12 hlö – G

Pöytä 8 – 12 hlö – H

Pöytä 9 – 12 hlö – I

Pöytä 10 – 12 hlö – J 1 x ei pun. lihaa, 1 x ei kalaa

Pöytä 11 – 12 hlö – K

Pöytä 12 – 12 hlö – L

Pöytä 13 – 12 hlö – M

Pöytä 14 – 12 hlö – N 1x ruoka-aineallergia (ei pähkinää, selleriä, sipulia, sitrushedelmiä, tomaattia, omenaa, mansikoita, kiwiä)

Pöytä 15 – 12 hlö – O

Pöytä 16 – 12 hlö – P 2 x glut., 1 x kasvis

Pöytä 17 – 8 hlö – Q

A – Q = tarjoilijat

HUOM! Pöydät 4, 10, 14 ja 16 Erityisruokavaliot!!!!!! Oma tarjoilija vastaa erityisruokavalioiden tarjoilusta.

VATISUUNNITELMA KEITTIÖLLE

Vateja 34 kpl

Kastikekulhoja 33 kpl (2 per 12 hlö pöytä, 1 per 8 hlö pöytä)

26 x 6 hlö vati

4 x 5 hlö vati

4 x 4 hlö vati

Järjestys

- I 6 x 6 hlö vati (pöydät 1-3)
 1 x 4 hlö vati, 1 x 5 hlö vati (pöytä 4)
 3 x lautasannos, 1 x lakt./glut., 2 x lihaton (pöytä 4)
 2 x 6 hlö vati (pöytä 5)
- II 8 x 6 hlö vati (pöydät 6-9)
 1 x 6 hlö vati, 1 x 5 hlö vati (pöytä 10)
 1 x lautasannos, 1 x lihaton (pöytä 10)
- III 6 x 6 hlö vati (pöydät 11-13)
 1 x 6 hlö vati, 1 x 5 hlö vati (pöytä 14)
 1 x lautasannos, 1 x ruoka-aineallergia (pöytä 14)
 2 x 6 hlö vati (pöytä 15)
- IV 1 x 5 hlö vati, 1 x 4 hlö vati (pöytä 16)
 3 x lautasannos, 2 x glut., 1 x kasvis (pöytä 16)
 2 x 4 hlö vati (pöytä 17)

VATITARJOILUSUUNNITELMA

Tarjoilija M vastaa kastikekulhojen jakamisesta
Tarjoilijat O ja Q vastaavat lämmitettyjen lautasten jakamisesta
Tarjoilijat D, J, N ja P vastaavat omien pöytiensä erityisruokavalioannosten tarjoilusta
Loput tarjoilijat (A, B, C, E, F, G, H, I, K, L) vastaavat pareittain vatitarjoilusta

Tarjoilun kulku

Tarjoilijat O ja Q jakavat lämpimät lautaset pöytiin pöytä kerrallaan. Tarjoilija O jakaa lautaset parittomiin ja tarjoilija Q parillisiin pöytiin, aloittaen pöydistä 1 ja 2.

Tarjoilija M jakaa kastikekulhot (2 kpl / 12 hlö pöytä, 1 kpl / 8 hlö pöytä) pöytiin aloittaen pöydästä 1. Kastikekulho pöytään aina kun aloitetaan vadilta nostelu.

Kun lautaset on jaettu, lähdetään merkistä tarjoilemaan pöytiin 1-5. Pyritään asettelemaan juureskakku ja taikinoitu häränfilee sovitulla tavalla lautaselle, jotta annokset olisivat samannäköiset.

Vatitarjoilu hoidetaan pareittain niin, että tarjoilijat A ja B, C ja E, F ja G, H ja I sekä K ja L muodostavat parit. Yksi pari hoitaa yhden pöydän kerrallaan, jonka jälkeen kierros aloitetaan jälleen alusta. Parit A ja B sekä C ja E hoitavat kukin pari neljä pöytää ja muut parit kolme pöytää.

Vatitarjoilussa edetään viisi pöytää kerrallaan sen mukaan miten vadit nousevat keittiöstä, kunnes kaikki pöydät ovat saaneet lämpimän ruokansa.

Tarjoilijat D, J, N ja P vastaavat omien pöytiensä erityisruokavalioannosten tarjoilusta. He vievät erityisruokavalioannokset pöytään samanaikaisesti vatitarjoilijoiden kanssa. Erityisruokavalioannokset jätetään erityisruokavaliota noudattaville henkilöille pöytään, jonka jälkeen vatitarjoilijoiden on helppo aloittaa vatitarjoilu muista asiakkaista.

HUOM! Puhtaita ottimia ei ole joka vadille, joten niitä pitää kierrättää ja putsata välissä.