



Omavalvontasuunnitelma Horsbäck Lunch Cafén suurkeittiölle

Jeanette Lindholm

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Omavalvontasuunnitelma Horsbäck Lunch Cafén suurkeittiölle

Jeanette Lindholm
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2019

Kaikilta elintarvikealan yrityksiltä vaaditaan pakollinen kirjallinen omaevalvontasuunnitelma. Laila pyritään turvamaan elintarvikkeiden laatua tuotannosta kuluttajalle. Omaevalvontasuunnitelmasta on vastuussa elintarvikeyrittäjä, mutta viranomaiset valvovat lain toteuttamista. Omaevalvonnan idea on arvioida riskit ja tehdä ohjeita riskien hallintaan.

Tämän opinnäytetyön aiheena oli päivittää Horsbäck Lunch Café suurtalouskeittiön omaevalvontasuunnitelma. Tavoitteena oli päivittää jo vanhentunutta tietoa sisältävä omaevalvontasuunnitelma vastamaan yrityksen nykyisiin tarpeisiin. Tarkoitus ja tavoitteena oli luoda omaevalvontasuunnitelma, josta olisi hyötyä Horsbäck Lunch Cafén henkilökunnalle päivittäisessä työssä. Tavoite oli myös päivittää vanha olevan omaevalvontasuunnitelman ajan tasalle, niin että kaikki yrityksen nykyiset osa-alueet ovat käsitelty. Omaevalvontasuunnitelman päivittämistä ja sen sisällön muokkaamista omistaja jatkaa edelleen, kun sille on tarvetta.

Opinnäytetyötä tehdessä tutkin kuinka omaevalvontasuunnitelma tehdään alusta alkaen ja mitä kaikkia aihealueita sen tulisi sisältää. Tietoperustana toimi omaevalvontaan liittyvää kirjallisuutta ja artikkeleita sekä elintarvikelainsäädäntö. Käytin lakeja ja määräyksiä, jotka liittyvät omaevalvontaan ja selvitin myös mitä siitä seuraa, jos niitä ei noudateta.

Opinnäytetyö keskittyy omaevalvontaan suurtalouskeittiön osalta. Se toimii työntekijöiden päivittäisessä työssä oppaana. Paikallinen elintarviketarkastaja on hyväksynyt päivitetty omaevalvontasuunnitelma.

Every company in the food industry needs to have a written self-control plan according to law. The law aims to secure the quality of food sold to the consumer. The entrepreneurs are responsible for monitoring the food, but the authorities monitor that the companies are following the laws. If there are any changes in the company, the entrepreneur is responsible for updating the self-control plan.

The purpose of this thesis was to update Horsbäck Lunch Café company's old self-control plan. The purpose was to produce a straight and understandable self-control plan, which corresponds to the current requirements. The purpose of the updated self-control plan was also that the staff can use it as a guide during the work day.

During the writing process of this thesis, the self-control plan as a topic and how it should be made and what it should include have been researched. Literature, articles and laws are reviewed in the theoretical framework of the thesis. The laws have been followed in the making of the self-control plan, and also the consequences if they are not followed have been sorted out. The plan focuses on Horsbäck Lunch Café company's catering kitchen. The local food inspector approved the updated self-control plan.

Sisälllys

1	Johdanto.....	6
2	Kohdeyritys- Horsbäck Lunch Café.....	8
3	Omavalvonta ja HACCP-järjestelmä	11
3.1	Omavalvonta	11
3.2	HACCP- järjestelmä.....	15
4	Henkilöstöjohtaminen suurkeittiössä	16
4.1	Päivittäisjohtaminen suurkeittiössä	16
4.2	Hyvä esimies	17
4.3	Työvälineet	17
4.4	Työnkuvaukset.....	18
5	Ruokapalvelutoiminta	20
5.1	Ruokatuotantoprosessi	20
5.2	Ruoan kokonaislaatu	21
6	Ruoanvalmistusprosessi.....	22
7	Omavalvontaprosessi.....	25
8	Yhteenveto	27
	Lähteet.....	28
	Taulukot	31

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on päivittää Horsbäck Lunch Cafén nykyinen omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on ylläpitää laatua ja tarjota asiakkaalle riskitön elintarvike- ja palvelukokemus, sekä helpottaa työntekijöiden työntekoa. Horsbäck Lunch Cafén omavalvontasuunnitelma on viimeksi päivitetty vuonna 2017. Yritys on kasvanut omavalvontasuunnitelman teon jälkeen, joten suunnitelman päivitys ajankohtaisemmaksi on ajankohtaista. Vanhassa omavalvontasuunnitelmassa on vain mainittu yrityksen eri palvelutarjonnat, kun taas päivityksessä versiossa yrityksen kolme palvelualueetta on käsitelty erikseen. Omavalvontasuunnitelmaan on päivitetty esimerkiksi kaikki yrityksen palvelualueiden prosessit, hallinnointi ja riskiarvioinnit, sekä kuvattu omavalvonnan kriteerien täyttymiset.

On erittäin tärkeää, että kaikki ravintolan työntekijät ovat tietoisia työpaikkansa käytännöistä. Yhteys Horsbäck Lunch Cafén omistajaan otettiin ensimmäisen kerran syksyllä 2018 ja selvitettiin, olisiko heillä tarvetta omavalvontasuunnitelman päivittämiseen. Horsbäck Lunch Cafén omistaja oli heti kiinnostunut työn tarjoamasta mahdollisuudesta kehittää yrityksensä toimintaa. Omavalvontasuunnitelmaa pitäisi päivittää usein koska siinä olevat asiat muuttuvat jatkuvasti ja yrityksen suunnitelman tulee olla ajan tasalla. Päivittäisjohtamisen kehittäminen on tärkeää siitä syystä, että se edistää ravintolan liiketoimintaa. Päivitetty omavalvontasuunnitelma auttaa myös työntekijöiden työntekoa, koska se luo ajantasaisen ja toimivan suunnitelman toimintatavoista, joiden mukaan työntekijät työskentelevät päivittäin. Työn tarkoituksena on auttaa esimiestä kehittämään tapoja, joiden avulla hän voi viedä yritystä koskevia asioita eteenpäin ja kehittää liiketoimintaansa. Nämä asiat liittyvät omavalvontaan sekä laadun tarkkailuun yrityksen jokapäiväisessä toiminnassa. Työn avulla haluttiin myös kehittää yksinkertainen tapa, jonka avulla esimies pystyy opastamaan työntekijöitä parhaalla mahdollisella tavalla, ja sitä kautta parantaa yrityksen tulosta.

Opinnäytetyön tavoitteena on laatia toimiva omavalvontasuunnitelma Horsbäck Lunch Cafélle ja kehittää ravintolan palveluiden laatua päivittäisjohtamisen avulla. Tavoitteena on kehittää omavalvontasuunnitelma, joka on tarkka, mutta myös tarpeeksi yksinkertainen ja helposti tulokittava, jotta kaikki työntekijät pystyvät nopeasti sisäistämään kaikki suunnitelmassa olevat asiat. Suunnitelman avulla Horsbäck Lunch Café voi käsitellä elintarvikkeita oikein ja ylläpitää tuotteiden, sekä palvelun, hyvän laadun sekä pysyä kilpailukykyisenä. Lisäksi työssä autetaan yritystä kehittämään ratkaisuja viranomaisten huomauttamiin puutteisiin. Asiakirjan, mistä kävi ilmi vanhan omavalvonnan puutteelliset tiedot. Tutkimukselle on kerätty taustatueksi teoriaa päivittäisjohtamisesta, omavalvonnasta sekä laadun tarkkailusta. Aihe on laaja ja siitä on olemassa paljon eri lähteitä. Lähteitä on kerätty monipuolisesti erilaisista julkaisuista, sekä internet lähteistä. Omavalvontasuunnitelma on laadittu yrityksen omistajan sekä yrityksen työntekijöiden kanssa, jotta voidaan varmistaa sen toimivuus ja tarpeellisuus. Omavalvontasuunnitelma lähetettiin myös työn puolesta välissä viranomaisille, josta se palautui takaisin

kehitysideoiden kanssa. Kehitysideat on otettu huomioon omavalvontasuunnitelman päivitettyssä versiossa.

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö. Opinnäytetyö keskittyy omavalvontasuunnitelman päivittämiseen sekä päivittäisjohtamiseen suurkeittiössä. Omavalvontasuunnitelma ja laadun tarkkailu liittyvät olennaisesti päivittäisjohtamiseen. Opinnäytetyön liitteenä on Horsbäck Lunch Cafén päivitetty omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminnan kuvauksen, tavaran vastaanottosuunnitelman, elintarvikkeiden säilytysuunnitelman, lämpötilavalvonnan, ruoanvalmistukseen liittyvät tekijät, astiahuollon, tuotteiden myyntikelpoisuustiedot ja asiakasvalitukset sekä hygientiedot. Omavalvontasuunnitelman noudattaminen on laissa määrättyä.

2 Kohdeyritys- Horsbäck Lunch Café

Horsbäck Lunch Café on Henrikssonin vuonna 1998 perustama yritys. Henrikssonilla on hänen lisäksi seitsemän vakituista työntekijää, ja monta kesä- ja keikkatyöntekijää.



Kuvio 1: Horsbäck Lunch Cafén hierarkia (Henriksson 2019).

Horsbäck Lunch Cafén lisäksi Henriksson pyörittä viisi vuotta kesäkahvilaa Inkon saaristossa. Moniosaaja Henriksson on kokeillut paljon eri elintarvikealan alueita ja työtehtäviä vuosien aikana, ja häneltä löytyy rutkasti osaamista ja kokemusta.

Yritys sijaitsee tällä hetkellä Karjaan palvelutalon tiloissa. Rakennuksessa on isokokoinen keittiö, missä valmistetaan ruokaa monelle sadalle ihmisille päivittäin. Keittiön lisäksi rakennuksessa on isokokoinen ruokasali, missä tarjoillaan päivisin lounasta ja iltaisin siellä järjestetään esimerkiksi kursseja, syntymäpäiväjuhlia ja kokouksia. Lisäksi Horsbäck Lunch Café toimittaa päivittäin vanhuksille ruokaa kotiin.

Suurtalouskeittiö on osa suurtaloutta. Se on iso tila missä tapahtuu elintarvikkeiden vastaanotto, valmistus ja tarjoilu. Sen käyttötarkoitus on valmistaa muutamaa eri ruokaa monelle ihmisille samanaikaisesti. Verrattuna ravintoloiden keittiöihin suurtalouskeittiöissä käytetään useita isoja suurtalouskeittölaitteita. Suurtalouskeittiössä käytetään esimerkiksi paistopöytää paistinpannun sijaan. Suurtalouskeittiöt valmistavat esimerkiksi usein ruokaa kouluihin, vanhuskoteihin ja päiväkoteihin. (Ammattinetti 2019c.)

Ravintola on paikka missä tarjotaan asiakkaille ruokaa ja juomaa. Ravintoloita löytyy monia erilaisia, joista lounasravintola esimerkiksi tarjoilee lounasta. Ravintoloilla saattaa myös olla

pitopalvelu, eli asiakkaat voivat tilata etukäteen ruoat isompiin tilaisuuksiin ja ravintola toimittaa ruoat juhlatiloihin suoraan. (Ammattinetti 2019b.)

Horsbäck Lunch Café tarjoaa monta erilaista palvelua erityyillisille asiakkaille. Yritys tarjoaa lounasta joka päivä rakennuksen ravintolassa. Lounas tarjoillaan seisovana pöytänä ja tarjolla on aina runsas salaattipöytä, leipää, kaksi pääruokaa, jälkiruoka sekä juotavaa. Ruokaa voi myös ostaa kotiin ja tätä palvelua hyödyntävät usein vanhuksset, jotka asuvat samassa rakennuksessa yrityksen tilojen kanssa. Tyypillisiä lounasasiakkaita ovat vanhusten lisäksi myös hoitajat, jotka työskentelevät talossa, sekä myös ulkopuoliset asiakkaat. Lounasta myydään joka päivä noin 40 annosta, riippuen päivästä.

Horsbäck Lunch Café toimittaa myös ruokaa vanhuksille, jotka vielä asuvat omissa kodeissaan. Vanhuksset voivat valita montako päivää viikossa he haluavat ruoan toimituspalvelun. Ruoka toimitetaan asiakkaille lämpimänä ja tarvittaessa myös henkilökunta laittaa ruoan valmiiksi lautaselle. Tämä saattaa olla myös päivän ainut vierailu vanhuksen luona ja he ovat yleensä myös iloisia, jos ruoan toimittajalla on hetki aikaa jutella. Raaseporin ruoanjakelu alue on iso, ja riippuen päivästä yleensä 3-6 henkilöä jakaa ruokaa alueen vanhuksille. Ruoanjakelussa saattaa mennä muutama tunti.

Ruokaa ajetaan asiakkaille joka arkipäivä, myös pyhäpäivinä. Viikonlopuksi vanhuksset voivat tilata myös ruokaa, mutta se toimitetaan asiakkaalle jo perjantaina. Asiakas voi silloin säilyttää ruoan jääkaapissa ja lämmittää ruoan itselleen viikonlopun aikana. Ruoka-annoksia jaetaan päivässä noin 200-600 annosta. Kaikki asiakkaat eivät tilaa ruokaa päivittäin, vaan saattavat esimerkiksi hyödyntää ruoan toimituspalveluita vain joka toinen päivä.

Horsbäck Lunch Cafén kautta voi myös tilata erilaisia pitopalveluita. Ravintolan tiloissa järjestetään usein juhlia, kursseja sekä kokouksia. Tilanvuokraamisen lisäksi asiakas voi tilata tarjotut tilaisuutta varten, kuten ruokaa, kahvia ja kakkuja Horsbäck Lunch Cafén kautta. Horsbäck Lunch Café tekee myös paljon pitopalvelukeikkoja enimmäkseen Raaseporin alueella, mutta nykyään heillä saattaa olla tilauksia jopa pääkaupunkiseudulla. Pitopalvelun kautta voi tilata joko tuotteet kotiin toimitettuina, noutaa itse tuotteet tai sitten tilata koko palvelun -toimituksen sekä henkilökunnan tarjoilemaan tapahtumaan. Horsbäck Lunch Café voi tarvittaessa tuoda omat astiat, pöytäliinat, koristeet ja kaikki muut asiat mitä asiakas tarvitsee juhlia varten.

Kesä on usein vilkkain sesonki, sillä silloin järjestetään paljon häitä ja muita kesäjuhlia. Raaseporin kaupungin joulujuhlat ovat myös Horsbäck Lunch Cafén järjestämiä jo useana vuotena. Asiakkaat saattavat olla yrityksiä tai yksityishenkilöitä ja tilauksen henkilömäärät saattavat vaihdella muutamasta henkilöstä satoihin. Usein viikonloppuisin on eniten pitopalvelutilauksia, mutta myös arkisin saattaa olla muutama pitopalvelutilaus. Henriksson on pyörittänyt toimintaa monta vuotta, jonka ansiosta hänellä on paljon vakioasiakkaita, jotka tilaavat aina

hänen kauttaan kaikki tarvitsemansa palvelut ja tuotteet. Asiakkaiden tilaukset vaihtelevat tarpeiden mukaan. Tilaukset voivat olla tarpeen mukaan hyvin erilaisia, esimerkiksi syntymäpäiväjuhlia, muita juhlia, häitä, hautajaisia, valmistujaisia sekä yrityksiä eri tapahtumia ja kokouksia.

Pitopalveluyrityksiä ja ravintoloita on paljon Raaseporin alueella, mutta ainoastaan yksi toinen toimija tarjoaa pitopalvelun ja ravintolatoiminnan lisäksi ruoan kuljetusta vanhuksille Horsbäck Lunch Cafén lisäksi. Kilpailevalla yrityksellä on tällä hetkellä noin 30-50 asiakasta, kenelle he kuljettavat ruokaa. Kilpaileva yritys on aina kesäisin yhden kuukauden kiinni, jolloin Horsbäck Lunch Café kuljettaa ruokaa heidän asiakkailleen. Tällä hetkellä Horsbäck Lunch Cafella on kädet täynnä heidän nykyisten asiakkaiden kanssa, eli kilpailu ei vaikuta yritykseen.

Myös MenuMAT lanseerattiin Raaseporissa muutama vuosi sitten. MenuMAT on automaatti, joka asennetaan asiakkaiden kotiin. Automaatti lämmittää ja säilyttää ruokaa vanhuksille. Vuoden 2017 lopussa MenuMATilla oli ainoastaan seitsemän asiakasta Raaseporissa. (Svenska Yle 2017.) Eli sekään ei ole Horsbäck Lunch Caféelle kilpailija.

3 Oma-valvonta ja HACCP-järjestelmä

Oma-valvonta ja HACCP-järjestelmä ovat keinoja estää elintarvikehygieenisten epäkohtien syntyminen. Elintarvikkeiden turvallisuuden takaamiseksi löytyy erilaisia lainsäädäntöjä. Kaikki lain vaatimukset pohjautuvat EU:n säädöksiin ja lakeihin. Elintarvikeviranomaiset neuvovat ja tarkistavat oma-valvontasuunnitelmat ja sen, että oma-valvontasuunnitelmaa toteutetaan lainsäädännön mukaisesti. Tarkastajan suorittama tarkastus yrityksen toimitiloissa on yrityksille maksullista. Jos tarkastajalla ei ole mitään huomautettavaa yritykselle, maksaa tarkastajan käynti yrityksille vähemmän. Elintarvikevalvontaviranomainen voi jopa määrätä ravintolan sulkemaan toimintansa, jos hän on sitä mieltä, että nykyinen toiminta on terveysriski sekä työntekijöille, että yrityksen asiakkaille. Ennen elintarvikeviranomaiset toimivat Evira nimen alla, nykyään se on nimeltään Ruokavirasto. (Eviran ohje 10002/2.)

Elintarvikelaki yhdistää elintarvikelain, terveydensuojelulain sekä hygienialain. Näistä osaluista syntyy oma-valvontasuunnitelma. Viranomaiset vaativat ja tarkistavat nämä kaikki edellä mainitut alueet oma-valvonnassa, ja niitä valvotaan jatkuvasti. Laki myös vaatii, että henkilöt, jotka työskentelevät elintarvikkeiden parissa omaavat riittävän elintarvikehygieniosaamisen lisäksi tietoa oma-valvonnasta ja lainsäädännöstä. Hygieniosaamisensa voi osoittaa tutkinnolla, muulla koulutuksella tai tekemällä hygieniapassin. (Eviran ohje 10002/2.)

3.1 Oma-valvonta

Jokaisen elintarvikealalla toimivan yrityksen velvollisuus on tehdä ja ylläpitää oma-valvontasuunnitelmaa. Oma-valvonnalla tarkoitetaan suunnitelmaa, jolla varmistetaan, että käytettävät elintarvikkeet, alkuperä, elintarvikehuoneisto ja toiminta vastaavat elintarvikemääräyksissä asetettuja vaatimuksia. Oma-valvonnan tarkoitus on erityisesti tarkkailla laatua. Oma-valvonnan avulla varmistetaan ruokatuotteiden turvallisuus ja se, että yrityksen toiminta on lainmukainen. Oma-valvontasuunnitelman tulee aina olla kirjallinen, ja jokaisen työntekijän pitäisi lukea se ja tietää mitä se sisältää. Vastuuhenkilö huolehtii, että oma-valvontaa noudatetaan, ja että seuranta on säännöllistä. Oma-valvonta suoritetaan elintarvikkeiden koko elinkaaren ajan, eli alkaen jo ennen kuin tavarat saapuvat ravintolalle jatkuen aina loppukäyttöön saakka. Oma-valvonnasta on hyötyä sekä yritykselle että kuluttajalle. Elintarvikkeista annettavan tiedon täytyy olla totuudenmukaista sekä tarpeeksi laajaa niin että kuluttaja ymmärtää sen. (Ruokatieto 2018.)

Toimivassa oma-valvontasuunnitelmassa kuvataan kolme aihealuetta: yrityksen toiminnan, henkilökunnan sekä elintarvikkeiden turvallisuus. Jokaisella elintarvikealalla toimivalla yrityksellä täytyy olla oma oma-valvontasuunnitelma, joka on luotu juuri heidän tarpeisiinsa. Oma-valvontasuunnitelmassa kuvataan mikrobiologiset, fysikaaliset ja kemialliset elintarvikeriskit

sekä niiden valvontakohdat. Toimijan pitää tuntea omat raaka-aineet ja käsittelyjen vaikutus niihin. Elintarvikkeista aiheutuvat riskit vähenevät omavalvonnan avulla. (Ruokatieto 2018.)

Erilaisia lämpötiloja pitää mitata säännöllisesti ja kirjoittaa ylös. Omavalvonnan mittauksien pitää olla ajan tasalla. Omavalvonnan pitää olla kattava, ja sen pitää sisältää muun muassa seuraavat asiat; siivoussuunnitelma, puhtauden tarkkailu, henkilöstön terveystiedot, hygienia-todistukset, tilojen käyttösuunnitelmat, kuumennus- ja jäähdytyslämpötilojen seurantatiedot, ruokamyrkytysten varalta otettavat näytteet, sekä raaka-aineiden ostaminen. (Ruokatieto 2018.)

Omavalvontasuunnitelman on oltava kirjallisessa muodossa tulostettuna paperille kansiossa, sekä myös elektronisessa muodossa. Omavalvonnan täytyy olla kaikkien saatavilla. Omavalvonta on pidettävä ajan tasalla ja joitain seurantalomakkeita täytyy tarvittaessa uusua. Omavalvontasuunnitelma sisältää monta eri aluetta yrityksen toiminnasta, kuten tietoa tavaran vastaanotosta, elintarvikkeiden säilytyksistä, lämpötilavalvonnasta, astiahuollosta, ruoanvalmistuksesta, tuotteiden myyntikelpoisuudesta ja asiakasvalituksista sekä hygieniasta. (Ruokatieto 2018.)

Siivous ja puhtaus ovat erittäin tärkeitä elintarvikkeiden parissa työskennellessä. On todella tärkeää käyttää puhtaita välineitä, vaatteita ja hanskoja. Eri pintoihin täytyy käyttää eri välineitä. Esimerkiksi lattiakaivoja ei pestä samalla harjalla kuin leikkuuautoja. Siivoussuunnitelmassa tulee olla aikataulut, josta tulee ilmi kuka siivoaa, millä siivoaa ja milloin siivotaan. (Ruokatieto 2018.)

Siivoussuunnitelman tulee olla selkeä, ja siinä tulee olla tarkasti määritelty siivouskohteittain millä puhdistusaineella puhdistaan mitkä tasot ja millä välineillä. Siivoussuunnitelmassa pitää myös olla vastuuhenkilö, ja tarkka aikataulu milloin mitäkin tehdään. (Laukkanen 2009, 25.)

Lämpötilojen tarkkailu on tärkeä osa omavalvontaa. Lämpimän ruoan tulee olla yli 60°C tarjoilun aikana (Evira 2016.) Lämpötila rajojen noudattaminen on tärkeää, koska mikrobit lisääntyvät +20-+45 asteen lämpötiloissa. Tärkein ja tehokkain keino pitää mikrobit poissa ruoasta on käyttää tarpeeksi korkeaa tai alhaista lämpötilaa. Pitämällä huolta oikeista lämpötiloista ruokamyrkytyksen riski laskee huomattavasti. (Laukkanen 2009, 17.)

Kun ruokaa valmistetaan ja tarjoillaan, on aina olemassa pieni riski, että joku asiakas voi epäillä sairastuneensa syömästään ruoasta. Siitä syystä kaikista päivän ruoista on tärkeä ottaa näytteet puhtaaseen rasiaan, joka laitetaan pakkaseen. Näytteet on säilytettävä pari viikkoa. Jos ruokamyrkytystä epäillään, näistä näytteistä voidaan tutkia, löytyykö niistä sairauden aiheuttavia mikrobeja. (Ruokatieto 2018.)

Hygicult on paikan päällä otettava pintanäytetesti, joka antaa erinomaisen kasvualustan kaiken tyyppisille bakteereille, hiivoille ja homeille. Levyjä voi käyttää myös näytteiden kuljetusalustana. Testit ovat käteviä niiden nopeuden, edullisuuden ja luotettavuuden takia. Hygicult testejä on neljää eri tyyppiä: Hygicult E, Hygicult E/ β -GUR, Hygicult Y&F sekä Hygicult TPC. Testien tarkoitus on mikrobiologisen hygienian nopea seuranta ja/tai mikrobien alustava tunnistaminen pinnoilta. Hygicult näytteitä tulisi ottaa säännöllisesti. (Orion Diagnostica 2018.)

Ruokamyrkytys on myrkytys tai tartunta, joka on tullut ruoan tai veden kautta. Oireet saattavat olla nopeasti ohi, mutta joskus ruokamyrkytys voi aiheuttaa vakavia sairauksiakin. Erityisesti alle kouluikäiset lapset, vanhukset, raskaana olevat tai imettävät naiset sekä henkilöt, joilla on heikko vastustuskyky saattavat saada ruokamyrkytyksen helposti. Jotta voidaan puhua ruokamyrkytysepidemiasta, on vähintään kahden henkilön saatava tartunta sen jälkeen, kun he ovat nauttineet samaa ruokaa tai juomaa. (Ruokavirasto 2019a.)

Työympäristön ilmapiirillä ja työturvallisuudella on ihmisen yleiselle hyvinvoinnille suuri vaikutus, sillä useimmat viettävät noin neljäsosan valveillaoloajastaan työpaikalla (Sarkkinen S. 2006, 215). Työturvallisuuden tavoitteena on kaikin puolin terveellinen ja turvallinen työympäristö jokaiselle työntekijälle. Panostamalla työturvallisuuteen yritys edistää henkilöstön työtyytyväisyyttä, joka taas parantaa työn laatua ja kokonaistuottavuutta. Ennakoimalla ja minimoimalla työtapaturmia, hävikkiä, työperäistä sairastumista ja työkyvyttömyyttä yritys myös säästää niistä aiheutuissa kustannuksissa. (Työturvallisuuskeskus 2011, 3.)

Työnantajan velvollisuutena on ottaa huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muihin työympäristöön vaikuttavat tekijät, kuten esimerkiksi valaistus, ilmanvaihto, ergonomia ja turvamerkinnät (Sarkkinen S. 2006, 215). Työnantaja noudattaa ja toteuttaa työturvallisuuslakia ja muita työsuojelusäädöksiä työsuojelun toimintaohjelma apunaan, johon kuuluu muun muassa työturvallisuuden organisointi, vastuun jako, työkykyä ylläpitävä toiminta, työpaikan vaarojen ja haittojen tunnistaminen, työterveyshuolto, riskiarviointi sekä työpaikan vaarojen ennakointi ja välttäminen. Työnantajan vastuulla on myös työntekijöiden perehdyttäminen työhön sekä työsuojelun toimintaohjelman päivittäminen. (Työturvallisuuskeskus 2006, 4.)

Ilmastonmuutoksen sekä maapallon rajallisten resurssien ja kantokyvyn takia kestävä kehityksen eri osa-alueet ja ympäristövastuullisuus ovat yhä tärkeämpiä haasteita yrityksille. Ympäristövastuullisuus työpaikalla tarkoittaa tehokasta ja säästävää luonnonvarojen käyttöä, uusien hankintojen ja työprosessien tarkkaa suunnittelua, kierrätystä, hävikin tarkkailua, luonnon monimuotoisuuden turvaamista, ympäristömyönteisiä tuotantotapoja ja -prosesseja, ilmastonmuutoksen torjuntaa sekä energia- ja ekotehokkuutta. Ympäristövastuullisuudesta ei hyödy pelkästään luonto vaan myös yritys itse. Pienentämällä energiankulutusta ja jätteiden määrää säästyy samalla myös rahaa. (Sarkkinen 2006, 7.) Ekologisesta toimintaympäristöstä

huolehtiminen on yksi keskeinen osa yrityksen yhteiskuntavastuuta talouden ja sosiaalisten kysymyksien lisäksi (Sarkkinen 2006, 173).

Ympäristösuojelulaki asettaa yrityksille vastuuta ja velvollisuuksia, mutta myös varmuutta toiminnan hyväksyttävyydestä. Ympäristösuojelulain tärkeimpänä tavoitteena on ehkäistä ympäristön pilaantumista esimerkiksi jätteiden hävityksen seurauksena. (Sarkkinen S. 2006, 185, 192.) Ympäristöviestintä, eli yrityksen ympäristöasioista viestiminen kuluttajille oikeiden kanavien kautta, vaikuttaa erittäin paljon asiakkaiden päätöksentekoon kilpailevien yritysten tuotteita tai palveluja valittaessa (Sarkkinen 2006, 172). Huoliteltu ympäristöviestintä on mainio valttikortti massasta erottumiseen ja kohderyhmään vetoamisessa (Sarkkinen 2006, 175).

Ruokalistan huolellinen suunnittelu on kaiken a ja o, kun haluaa vähentää hävikkiä. Ruokalistan suunnitteluvaiheessa pitäisi myös huomioida vuodenaajat ja juhlapyhät. Kestävässä ruokasuunnittelussa käytetään paljon kasviksia, etenkin palkokasveja. Luomuruoka ja lähiruoka ovat myös asioita, jotka kannattavat ottaa huomioon ympäristöturvallisuuden takia. (Ympäristöpassi 2018.)

Jätteiden keräys, käsittely ja kuljetus ovat kaikki osa jätehuoltoa. Jätelainsäädännöllä edistetään luonnonvarojen käyttöä ja tämä toimenpide estää myös jätteistä aiheuttavia vaaroja ympäristölle ja terveydelle. Jätteen haltijan on järjestettävä toimiva jätehuolto, ja myös huolehdittava siitä, että jätteet haetaan pois ja lajitellaan oikealla tavalla. (Ijäs & Välimäki 2007, 68.)

Tuhoeläimien torjunta on myös asia mistä pitää huolehtia, sillä ne levittävät sairauksia, pilaa elintarvikkeita ja muutenkin tekevät haittaa. Elintarviketuholaisiin kuuluvat kuoriaiset, kärpäset ja muut lentävät hyönteiset. Näitä saattaa löytyä elintarvikkeista, varsinkin kuivissa tuotteissa kuten pähkinöissä. (Ruokavirasto 2019c.)

Työhön perehdyttäminen on erittäin tärkeä vaihe, kun yritykseen saapuu uusi työntekijä. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään uuden työntekijän työhön. Perehdyttäminen antaa työntekijälle oikeat tiedot ja taidot toimia töissä turvallisesti. Työnopastuksessa työntekijälle pitää näyttää, kuinka laitteet toimivat ja miten niitä käytetään turvallisesti. Tämän lisäksi itse työ ja sen eri vaiheet täytyy käydä yksityiskohtaisesti läpi. Kirjallinen työnopastussuunnitelma tai jopa havainnollistavia valokuvia on hyvä olla olemassa oppimisen tueksi. Työopastusta tarvitaan myös, jos työtehtävät vaihtuvat tai jos työtehtävissä ilmenee muutoksia. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Elintarvikealalla työskennellessä on tärkeää huolehtia omasta henkilökohtaisesta hygieniasta. Omasta terveydestä ja puhtaudesta täytyy pitää huolta, jottei työntekijä levitä tauteja elintarvikkeiden välityksellä asiakkaille. Hygienialla tarkoitetaan käsihygieniaa, kehon hygieniää

sekä sairauksiin, työtapoihin ja työasuihin liittyvää hygieniää. Käsihygieniä on kuitenkin yksi tärkeimmistä asioista, sillä käsien kautta leviää helposti elintarvikkeisiin tauteja. Kädet tulisi pestä ennen töihin tuloa, eri työvaiheiden välissä ja aina kun kädet ovat likaiset. Kädet tulisi myös pestä vessankäynnin jälkeen, sillä suolistoperäisiä bakteereja voi myös levitä huonon käsihygienian takia. Jos työntekijä matkustaa Pohjoismaiden ulkopuolelle, tulee hänen sen jälkeen suorittaa salmonellatesti, koska salmonella voi olla tarttunut henkilöön ja olla oireeton. Salmonellan kautta työntekijä voi tietämättään levittää sitä elintarvikkeisiin ja näin tartuttaa myös asiakkaita. Haavat ja ihottumat, jotka ovat tulehtuneet pitää peittää puhtailla laastareilla ja kertakäyttöhanskoilla, ja hanskat tulisi vaihtaa riittävän usein. Korut on aina poistettava ennen töihin tuloa, koska ne keräävät paljon likaa ja bakteereja. Työvaatteet tulisi pestä riittävän usein. Hiukset tulisi peittää hatulla ja hiusten on oltava kiinni - tällä toimenpiteellä estetään hiusten joutuminen elintarvikkeisiin. Keittiössä on käytettävä suojajalkineita, jotka ovat vain keittiössä käytössä, ja jotka suojaavat jalkaa, jos jotain tippuu jalan päälle. (Ijäs & Välimäki 2007, 7-11.)

3.2 HACCP- järjestelmä

HACCP- järjestelmä on osa omavalvontajärjestelmää. HACCP nimi tulee englanninkielen määritelmästä Hazard Analysis Critical Control Points. Suomennettuna se tarkoittaa vaaratekijöiden ja kriittisten valvontakohtien tunnistamista, sekä riskin suuruuden arviointia. HACCP-järjestelmä on ensimmäistä kertaa laadittu 1960-luvun lopulla. (Ruokavirasto 2019b.)

HACCP-järjestelmällä etsitään kohdat, joihin sisältyy terveystriskit sekä valitaan näistä kriittisemmät pisteet. Käsittely- ja työvaiheessa riski voidaan todeta ja ennen sen etenemistä se voidaan pysäyttää. Eli pääpaino on ennakoivassa ja ennalta ehkäisevässä toiminnassa. (Ruokavirasto 2019b.)

HACCP-järjestelmässä perustuu seitsemään periaatteeseen. Vaarojen arviointi, kriittisten hallintapisteiden määrittäminen, kriittisten rajojen määrittäminen, kriittisten hallintapisteiden seurantakäytäntöjen laatiminen, korjaavien toimipiteiden määrittäminen, todentamiskäytäntöjen laatiminen ja HACCP-ohjelman validointi sekä HACCP-asiakirjat ja tallenteet. (Ruokavirasto 2019b.)

Kaikki elintarvikkeet käyvät menettelyssä läpi nämä seitsemän periaatetta. Usein järjestelmän noudattamisen aikana huomataan elintarviketiloissa tai itse elintarvikkeissa kehittämisen kohteita ja näin voidaan minimoida ravintolatuotteiden turvallisuutta. (Ruokavirasto 2019b.)

4 Henkilöstöjohtaminen suurkeittiössä

Esimiehen tavoitteena on varmistaa, että toiminta on tehokasta, edistää toimintaa ja tuottaa tulosta yritykselle. Hyvän johtamisen avulla hän voi auttaa työntekijöitä saavuttamaan parhaan mahdollisen tuloksen. Esimiehen täytyy tuntea hänen alaisensa niin hyvin, että hän pystyy antamaan heille oikeat työkalut omien vastuualueiden toteuttamiseen. Vasta kun alaiset onnistuvat, myös esimies onnistuu hänen työssään. (Eräsalo 2011, 12-13.)

Esimiehen tehtävä on varmistaa, että henkilökuntaa on riittävästi eri työpisteissä ja että henkilökunnalla on motivaatiota sekä oikeat työkalut onnistua tehtävissään. Henkilöstön tarpeen mittaaminen on erittäin vaikeaa, sillä henkilökunnan tarpeet saattavat vaihdella todella paljon riippuen työtehtävistä ja työntekijöiden vaatimuksista. Silloin kun on paljon asiakkaita, on esimiehen vastuu varmistaa, että henkilökuntaa on tarpeeksi, jotta palvelutaso pysyy korkealla. (Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 44-46.)

Esimiehellä voi olla monta eri nimikettä keittiössä, kuten vuorovastaava tai ravintolapäällikkö. Hän käy asiakkaiden kanssa läpi tilaukset, ja tekee tarjouksia eri tilaisuuksista ja juhlista. Hän suunnittelee tapahtumat ja tekee toteuttamista varten tarvittavat tilaukset. (Ammattinetti 2019a.)

4.1 Päivittäisjohtaminen suurkeittiössä

Hallinto on yrityksen tukitoiminto, ja hallinnolliseen työtehtävään kuuluu organisaation palvelujen tuottaminen asiakkaille, työnteon valvominen ja työntekijöiden johtaminen. Päivittäisjohtamisesta vastaavaan henkilön työtehtäviin kuuluu toiminnan suunnittelu. Suunnitelmalla hän pystyy valmistautumaan tulevaisuuden tapahtumiin, sekä ennakoimaan tulevat tapahtumat ja niihin vaadittavat resurssit. Johtaminen, eli ohjaus, kuuluu myös päivittäisjohtamiseen. Valvonnan avulla esimies voi tarkistaa onko tehtävässä onnistuttu ja mitkä alueet tarvitsevat vielä kehitystä. Valvonnan täytyy tapahtua työn aikana, eikä aina työn jälkeen, kun mitään ei ole enää tehtävissä. (Eräsalo 2011, 12-13.)

Päivittäisjohtaminen keskittyy johtamisen kokonaisuuteen. Päivittäisjohtaminen keskittyy päivittäiseen toimintaan, eli siihen miten strategia toteutetaan ja miten siihen pohjautuvaa toimintaa voidaan muokata asiakasystävällisemmäksi ja vastaamaan paremmin asiakkaiden muuttuvia tarpeita. Esimies toimii päivittäisjohtamisen kautta kannustajana alaisille ja tekee töitä tiiviisti yhdessä alaisten kanssa. Tämän avulla hän tuntee alaisten työtehtävät, ja osaa auttaa päivittäisessä toiminnassa. Kuitenkin jokainen työntekijä huolehtii omasta suorituksistaan, esimies on vain tukena ja valvoo kokonaisuutta. (Eräsalo 2011, 12-13.)

4.2 Hyvä esimies

Hyvällä esimiehellä on loistava johtamistaito, kyky asettaa tavoitteita ja saavuttaa ne yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. (Laurent 2006, 39.)

Esimiehen on tärkeä tuntea omat alaisensa henkilöinä, eikä vain yrityksen työntekijöinä. Kun esimies tuntee hänen alaisensa hyvin, hän voi suunnitella heidän työtehtävänsä työntekijöille toimivalla tavalla. Tämän avulla hän saa aikaan hyviä tuloksia, ja työntekijä saattaa viihtyä pitkään yrityksen palveluksessa. Kun esimies tuntee työntekijän vahvuudet ja heikkoudet, hän voi auttaa työntekijää kehittymään työssä. Kun työntekijä kokee, että työtehtävä on hänelle suunniteltu, sekä häntä autetaan itsensä kehittämässä, lisää se myös työntekijän mielenkiintoa työtehtävää kohti. (Kiviranta 2010, 73-74.)

Esimiehen tehtävänä on luoda hyvä työyhteisö, missä kaikki viihtyvät. Hyvässä työyhteisössä työntekijät tuntevat, että he voivat puhua ja ehdottaa muutoksia ilman pelkoa negatiivisesta suhtautumisesta. Työntekijöiden ideat tai palautteet tulee ottaa huomioon, ja niiden pohjalta esimiesten on kehitettävä yrityksen toimintaa. Palautteiden avulla työntekijät sekä työyhteisö voivat kehittyä yhdessä, ja parantaa liiketoiminnan tulosta. (Havunen & Lavikkala 2010, 27.)

Hyvä esimies palkitsee työntekijöitä hyvästä työstä, ja välillä muutenkin osoittaa kiitosta työntekijöitä kohtaan. Tämä motivoi työntekijöitä toimimaan tavoitteiden mukaisesti. Itse palkinto voi olla periaatteessa mitä vain. Usein se, että esimies kiittää henkilökohtaisesti työntekijää, voi tarkoittaa paljon työntekijöille, ja auttaa heitä parantamaan omaa toimintaansa. Myös raha tai esinepalkinto motivoivat työntekijöitä. (Kauhanen 2015, 106.)

4.3 Työvälineet

Päivittäisen toiminnan työvälineet, jotka helpottavat esimiehen päivittäisjohtamista, ovat edelleen puutteellisia monissa ravintola-alan yrityksissä. Ilman työvälineitä päivittäisjohtaminen on paljon hankalampaa kuin työvälineiden kanssa. Työvälineillä tarkoitetaan helposti ymmärrettävää strategiaa, työprosesseja, tavoitteita tai mittareita. Kun työntekijät tietävät mitä heiltä odotetaan ja mitkä heidän työtehtävänsä ovat ja tavoitteet ovat, myös esimiehen johtaminen helpottuu. Näiden työkalujen avulla esimies voi keskittyä toiminnan kehittämiseen ja ihmisten johtamiseen, eikä hänen tarvitse miettiä jokaista pientä yksityiskohtaa yrityksen arjen pyörittämisessä. (Laurent 2006, 54.)

Se että yrityksen strategia on kirjoitettu selkeästi ja ymmärrettävästi, on johdon vastuulla. Yleensä pienimmissä yrityksissä yrityksen omistaja kirjoittaa itse strategian, tai sitten hän vain luo sen omassa päässään ja viestii sen suullisesti alaisille. Tekeminen tai suullinen viestintä saattaa toimia hyvin pienissä yrityksissä, varsinkin kun omistaja on itse mukana yrityksen toiminnassa päivittäin. Jos omistaja ei ole koko ajan paikalla, niin silloin suositellaan, että

strategia on kirjoitettu paperille ja että se on helposti luettavissa yrityksen toimitiloissa. Jos toiminnan strategia on epäselvä, niin myös päivittäiset työtehtävät saattavat olla epäselviä työntekijöille. Tutkimukset osoittavat, että jos on yli kymmenen työntekijää, kirjallinen strategia on hyvä olla olemassa ja esillä. Esimies on vastuussa siitä, että hänen alaisensa ymmärtävät strategian ja ilmoittavat mahdollisista puutteista. (Laurent 2006, 54-56.)

Tehtäväkortit ovat hyvä tapa kuvata työprosessin eri vaiheet ja kaikki se, mitä työprosessi sisältää. Kortilla näkyy selvästi esimerkiksi aamu- tai iltavuoron tehtävät. Tehtäväkortilla voi myös olla siivoussuunnitelma, josta tulee ilmi, milloin siivotaan mitään ja mitkä ovat työvälineet. Tehtäväkortissa voi myös olla tietoa siitä, mitkä ruoka-aineet esimerkiksi kuuluvat aamupalaan. Työprosessin kehittäminen alkaa sen analysoinnilla. On hyvä käydä työprosessit läpi työntekijöiden kanssa ja sitä kautta tuoda esille tärkeää tietoa siitä, miten työprosessia voidaan kehittää. Tehtäväkortista työntekijä voi helposti tarkistaa, että hän on muistanut tehdä kaikki työtehtävät, jotka kuuluvat sille päivälle. (Laurent 2006, 64-68.)

Erialaisten mittarien avulla esimies voi tarkistaa laatua ja tuottavuutta, sekä asiakaspalvelussa että tuotteissa. On tärkeää muistaa, että tehokkuusmittarit ovat kuitenkin eri mittareita, kuin esimerkiksi taloudelliset mittarit. Tuloslaskelmat, jotka yleensä tehdään joka kuukausi, kertovat paljon yritykselle tärkeitä tietoja, kuten esimerkiksi kuinka paljon voittoa on tehty. Tuloslaskelmat eivät kuitenkaan kerro asiakastyytyväisyysprosenttia, ja myös sen mittaaminen on tärkeää yrityksen toiminnan kehittämiseksi. Esimerkiksi monissa kaupoissa on oven suussa aina kone, josta asiakas voi painaa eri tunnetiloja ilmaisevia hymynaamoja sen mukaan, miten palvelu onnistui. Sen avulla yritys voi saada tärkeää informaatiota siitä, miten he voivat kehittää toimintaansa vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita ja sitä kautta kehittää asiakastyytyväisyyttä. (Laurent 2006, 75-76.)

4.4 Työnkuvaukset

Jokaisella työntekijällä tulee olla oma työnkuvaus, jossa ilmenee hänen työhön kuuluvat työtehtävät. Laatomalla työnkuvauskortit henkilökunta ja esimies pystyvät helposti tarkistamaan mitä työn tarkoitus ja tavoitteet ovat. Työnkuvauksella määritetään henkilön tehtävät ja vastualueet. (Viitala 2002, 141.)

Horsbäck Lunch Cafén keittiössä on päivittäin noin neljä henkilöä töissä. Omistaja, eli Henriksson, tilaa ja suunnittelee aina viikon ruoan yhdessä keittiömestarin kanssa. Henriksson tekee tilaussuunnitelmat valmiiksi aina seuraavaan viikkoon saakka, koska hänellä on tietoa siitä, montako pitopalvelutilausta viikolle on tiedossa, ja miten paljon raaka-aineita tilaukset tarvitsevat. Aamuisin esimies käy henkilökunnan kanssa läpi päivän agenda, jos esimerkiksi on joku erityinen pitopalvelu tilaus iltapäivälle, tai joku muu tärkeä asia. Muuten aina maanantaisin käydään läpi viikon ruokalista. Keittiömestari huolehtii lämpimästä ruuasta ja keittiö-

apulainen sekä talousvastaava hoitavat kylmän ruoan valmistuksen. He esimerkiksi valmistavat salaatteja. Omistaja auttaa siinä työtehtävässä, missä apua eniten tarvitaan ja on myös vastuussa pitopalvelutilauksista. Kun ruoka on valmista, niin kylmän ruoan valmistajat pakkaavat ruoan kuljetusta varten ja luovuttavat pakatut laatikot kuljettajille, jotka toimittavat ne asiakkaille. Kuljettajat toimittavat ruoan kylmänä tai lämpimänä asiakkaille suoraan keittiöstä kotiovelle. Heidän vastuullansa on se, että varmistetaan lämpötilojen oikean asteinen pysyminen koko kuljetuksen aikana. Keittiömestari valmistaa lounasravintolan seisovan pöydän ja huolehtii lounaan aikana, että ruokaa on riittävästi ja että ruokien lämpötilat ovat kohdillaan. Keittiötyön lisäksi talousvastaava hoitaa talouspuolen asioita, kuten laskujen maksamista ja kirjanpitoa. Kun kaikki annokset on toimitettu ja lounastarjoilu on päättynyt, keittiötä siivotaan yhdessä. Jos illalla on pitopalvelutilaus, valmistellaan tarjoilut vielä ennen keittiön puhdistusta. Välillä työntekijät valmistautuvat seuraavaan päivään, jos jotain raaka-ainetta pitää esimerkiksi sulattaa yön yli, otetaan se pakkasesta pois työpäivän päätteeksi.

5 Ruokapalvelutoiminta

Moni syö kodin ulkopuolella monta ateriaa vuoden aikana, ja Suomessa on vahva ruokailukulttuuri, johon kuuluu olennaisesti ulkona syöminen ja ruokapalvelujen hyödyntäminen. Ruokapalvelutoiminnan yksi tavoitteista on edistää asiakkaiden terveyttä. Ammattikeittiöt käyttävät suuria määriä elintarvikkeita päivittäisessä toiminnassaan. Tämä suuri elintarvikkeiden kulutus on hyödyllistä myös viljelijöiden ja tuottajien toiminnalle. Horecan tutkimuksessa (2011) kävi ilmi, että henkilöstöravintoloissa tarjotaan 8,10% ammattikeittiöiden kokonaisannosmääristä. Kahvilat ja pikaruokaravintolat tarjoavat eniten annoksia, 28,70% kokonaisannosmääristä. (Lampi, Laurila & Pekkala 2012,13.)

Horecan tutkimuksien mukaan myös kodin ulkopuolella syönti kasvaa hiljalleen joka vuosi. Tämä tarkoittaa sitä, että ruokapalvelutoiminnot lisääntyvät, ja kilpailu alalla kovenee. (Lampi, Laurila & Pekkala 2012,13.)

5.1 Ruokatuotantoprosessi

Ammattikeittiöissä ruokapalveluiden tuottaminen on prosessi, jossa asiakkaalle tarjotaan tuote, kuten ateria tai annos, ja siihen liittyvät palvelut. Prosessiin kuuluvan ketjun avulla yrittäjät muuttavat panokset tuotoksiksi. (Lampi, Laurila & Pekkala 2012,17.)

Ruokatuotantoprosessi sisältää monia eri vaiheita, kuten suunnittelun, tuotannon sekä seurannan, kuten taloudellisen ja laadullisen seurannan. Ravitsemusliikkeiden prosessiin vaikuttavat keittiön liikeidea, yrityksen koko, keittiön tilat ja laitteet, keittiön varastot ja se, käytetäänkö paljon valmisruokia vai tehdäänkö kaikki ihan itse alusta alkaen. Asiakas näkee vain pienen osan koko valmistusprosessista. (Määttä 2010, 344-345.)

Ruokatuotannonprosessi voidaan jakaa viiteen eri pääprosessiin. Toiminnan kokonaissuunnittelu, ruokatuotevalikoiman hallinta, ruokatuotannon toteutuksen suunnittelu, ruokatuotannon toteutus sekä ruokatuotannon toteutuksen seuranta. (Lampi, Laurila & Pekkala 2012,19.)

Toiminnan suunnittelulla tarkoitetaan yrityksen omistajan päätöksiä ja linjauksia ruokapalvelutoiminnassa. Linjauksien toiminta-ajatukset ohjaavat prosessin suunnittelua, seuranta ja toteutusta. Yksi tapa on esimerkiksi kerätä palautteita asiakkailta heidän kulutukseen liittyvistä kokemuksista. (Lampi, Laurila & Pekkala 2012,19.)

Ruokalistan suunnittelulla tarkoitetaan ruokatuotevalikoiman hallintaa, joka sisältää tuotekehityksen, raaka-aineiden hankinnan, sekä tavaratoimittajien kilpailutuksen. Ruokatuotevalikoiman hallinnalla halutaan kehittää, ylläpitää ja uudistaa asiakkaille tarjottavaa ruokapalvelua. Ruokalista voi olla esimerkiksi 8-viikkojakoinen lista. Ammattikeittiössä voi olla monta listaa samaan aikaan käytössä, esimerkiksi yksi lista palvelulinjastoon, yksi itsepalvelulinjastoon

ja yksi kevyen ruokavalion lista. Tuotekehityksellä päivitetään listoilla olevia ruokia. Esimerkiksi lasketaan kustannuksia per ruoka-annos, ja pyritään muokkaamalla annoksia laskemaan kustannusten hintaa. (Lampi, Laurila & Pekkala 2012,19.)

Kilpailuttamalla tavaratoimittajia voidaan varmistua siitä, että hinta-laatusuhde on raaka-aineissa paras mahdollinen. Samalla ammattikeittiö voi varmistaa, että kuljetustavat ja luotettavuus ovat toiveiden mukaisia. (Lampi, Laurila & Pekkala 2012,19-20.)

Toteutuksen suunnittelu pohjautuu ruokalistan ja ruokaohjeiden noudattamiseen. Laitteiden käyttö ja työntekijöiden työaika sisältyvät myös toteutuksen suunnitteluun. Jotta nämä voidaan suunnitella realistisesti, ammattikeittiön henkilökunnan pitäisi tietää tai osata arvioida paljonko aikaa ruokaprosessissa menee. (Lampi, Laurila & Pekkala 2012,19-20.)

5.2 Ruoan kokonaisuus

Ruoan kokonaisuus vaikuttaa monta merkittävää tekijää, kuten hygieniä, lämpötila, maku, esteettisyys, annoskoko ja ravitsemus. Jos nämä kaikki kohdat täyttyvät ja hinta-laatusuhde on hyvä, silloin myös asiakkaan kokemus on positiivinen. Ammattiravintolan pitäisi täyttää kaikki nämä yllä mainitut tekijät päivittäin. Ruokapalvelun suunnitteluun vaikuttavat lainsäädäntö, liikeidea, tuotteet, palvelu, toiminta-ajatus sekä suositukset. (Lampi, Laurila & Pekkala 2012,11.)

Amattiravintolan tavoite on toimittaa asiakkaalle tuote- ja palvelukokonaisuus, joka koostuu tuotteesta ja palvelusta, palveluympäristön laadusta sekä ruoan laadusta. (Lampi, Laurila & Pekkala 2012,11.)

Ruoka valmistetaan pitkälti lautasmallin mukaan. On pyrittävä siihen, että on tarjolla laadukasta ruokaa mistä asiakkaat saavat energiaa ja tarvittavia ravitsemusaineita. Lautasmallia sovelletaan ruoanvalmistusprosessissa. Valmistuksessa käytetään terveellisiä ja laadukkaita raaka-aineita, sekä kohtuudella rasvaa ja suolaa. Kasviksia käytetään paljon ruoanvalmistuksessa. Tärkeintä on kuitenkin, että ruoka on terveellistä ja hyvänmakuista. Usein asiakkaita autetaan kokoamaan ruoka-annos, silloin ehdotetaan aina kasviksia ja salaattia. Monet asiakkaista tykkäävät lautasmallin mukaan rakennetuista annoksista, mutta tietenkään ketään ei voi pakottaa syömään lautasmallin mukaan. Alla on esimerkkikuva lautasmallista, jonka mukaan annokset tulee rakentaa. (Ravitsemuspassi 2019b.)

6 Ruoanvalmistusprosessi

Kun valmistetaan lounasravintolan lämpimiä ruokia, on valmistusprosessi seuraava: menun suunnittelu, raaka-aineiden vastaanotto, raaka-aineiden varastointi, esivalmistus, kypsennys ja tarjoilu. Koska suurin osa asiakaskunnasta muodostuu vanhuksista, Horsbäck Lunch Café pyrkii suunnittelemaan ruokalistan sen mukaan, että kaikille löytyisi jotain syötävää. Asiakkaat myös usein toivovat eri ruokia, ja näitä toiveita pyritään toteuttamaan. Ravitsemuslinjaukset perustuvat valtakunnallisiin suosituksiin. Oikea määrä suolaa annoksessa on esimerkiksi hyvin tärkeää. Oikeanlainen ravinto voi vähentää esimerkiksi lääkityksen tarvetta, parantaa asiakkaan jaksamista ja elämän laatua. (Ravitsemuspassi 2019a.)

Lämpimän ruoan valmistus	Kylmän ruoan valmistus
Menun suunnittelu	Menun suunnittelu
Raaka-aineiden hankinta	Raaka-aineiden hankinta
Varastointi	Varastointi
Raaka-aineiden esikäsittely	Raaka-aineiden esikäsittely
Ruoan kypsentyminen	Ruoan mahdollinen kypsentyminen
Lämpösäilytys	Ruoan mahdollinen jäädytys / lämpösäilytys
Ruoan tarjoilu	Ruoan tarjoilu
Lämmön tarkistus	Lämmön tarkistus

Taulukko 1: Lounasravintola asiakkaiden ruoanvalmistusprosessi (Henriksson 2019).

Kuljetusasiakkaiden ruoanvalmistusprosessi muistuttaa lounasravintolan asiakkaiden valmistusprosessia, mutta se sisältää myös eri elementtejä kuten jäädytyksen ja kuljetuksen. Vanhukset ja potilaat saavat arkisin annokset toimitettuna lämpiminä. Jos he tilaavat myös viikonlopulle ruokaa, kuljetetaan se kylmänä. Valmistusprosessi on erilainen verrattuna heti tarjottavan ruoan prosessiin. (Ravitsemuspassi 2019a.)

Kun ruoka valmistetaan, sen täytyy olla yli +70 astetta ja lämmön pitää pysyä koko kuljetusprosessin läpi +60 asteessa siihen saakka, kunnes ruoka on toimitettu asiakkaalle. Kun lämmin

ruoka-annos valmistetaan kuljetusasiakkaille, on ruokaprosessin vaiheet seuraavat: (Seppälä 2008, 32-34.)

Lämpimän ruoanvalmistus	Kypsennys ja jäädytys, kylmän ruoan valmistus
Menun suunnittelu	Menun suunnittelu
Raaka-aineiden hankinta	Raaka-aineiden hankinta
Varastointi	Varastointi
Raaka- aineiden esikäsittely	Raaka-aineiden esikäsittely
Ruoan kypsentyminen	Ruoan kypsentyminen
Lämpösäilytys	Jäädytys
Annostelu lämpimänä	Annostelu kylmänä
Kuljetuslaatikoihin lämpimänä	Kuljetuslaatikoihin kylmänä
Kuljetus lämpimänä	Kuljetus kylmänä
Lämpösäilytys	Uudelleenlämmitys
Ruoan tarjoilu	Ruoan tarjoilu

Taulukko 2: Kuljetusasiakkaiden ruoanvalmistusprosessi (Henriksson 2019).

Sairauksien ja allergioiden takia joillekin asiakkaille valmistetaan erikoisruokaa. Asiakkaista ylläpidetään listaa, johon on merkitty allergiat ja mahdolliset ruokatoiveet. Merkinnät saattavat olla esimerkiksi ei sianlihaa, ei leipää tai ainoastaan perunamuusia. Kun ruoka-annokset annostellaan ja suunnitellaan, nämä kaikki asiat otetaan huomioon. Asiakkaat voivat aina toivoa uusia ruokia tai esittää toiveita ruoan suhteen kuljettajalle tai soittamalla ravintolaan. (Ravitsemuspassi 2019a.)

Ruoat pitopalvelulle valmistetaan ravintolassa valmiiksi ja niitä kuljetetaan joko paikanpäälle tai asiakkaat itse noutavat tuotteet ravintolasta. Kakkuja ja leivonnaisia valmistetaan myös

ravintolan keittiössä, mutta on myös ruoka-aineita, jotka valmistetaan vasta paikan päällä, kuten esimerkiksi perunat. Kaikki raaka-aineet toimitetaan kuitenkin ravintolaan, ja niitä säilytetään siellä asianmukaisesti käyttöön saakka. Kuljettajat, jotka toimittavat ruoat asiakkaille ovat erikseen koulutettuja ja kuljetusta varten on olemassa omat kuljetuslaatikot, missä ruoka kuljetetaan niin, että se pysyy lämpimänä tai kylmänä. Riippuen siitä, missä tapahtuma järjestetään, joskus ruoka täytyy toimittaa paikalle täysin valmiina. Tämä johtuu siitä, että juhlapaikoissa ei välttämättä ole keittiötä saatavilla, joten ruoka täytyy valmistaa täysin valmiiksi ravintolan keittiössä, ja vain toimittaa paikan päälle.

Lämpimän ruoan valmistus	Kylmän ruoan valmistus	Noutoruoan valmistus
Menun suunnittelu	Menun suunnittelu	Menun suunnittelu
Raaka-aineiden hankinta	Raaka-aineiden hankinta	Raaka-aineiden hankinta
Varastointi	Varastointi	Varastointi
Raaka-aineiden esikäsittely	Raaka-aineiden esikäsittely	Raaka-aineiden esikäsittely
Ruoan kypsentyminen	Mahd. ruoan kypsentyminen	Ruoan kypsentyminen
Lämpösäilytys	Jäähdytys	Lämpösäilytys / Jäähdytys
Annostelu lämpimänä	Annostelu kylmänä	Pakkaus oikeassa lämpötilassa
Kuljetuslaatikoihin lämpimänä	Kuljetuslaatikoihin kylmänä	Ruoan luovuttaminen asiakkaalle
Kuljetus lämpimänä	Kuljetus kylmänä	
Lämpösäilytys	Mahdollinen uudelleenlämmitys	
Ruoan tarjoilu	Ruoan tarjoilu	

Taulukko 3: Pitopalvelutarjoilujen valmistusprosessi (Henriksson 2019).

7 Omavalvontaprosessi

Elintarviketurvallisuus on vaatimus, joka pitää jokaisen alalla toimivan yrityksen täyttää. Elin-
tarviketurvallisuuden laiminlyömisestä saattaa seurata kuluttajalle terveysongelmia, yrityksen
maineen menettämistä ja jopa sitä, että yritys suljetaan viranomaisen käskystä. (Ruokatieto
2018.)

Horsbäck Lunch Cafén omavalvontasuunnitelma täytyy päivittää, ja kirjoittaa niin selkeällä
kielellä, että jokainen työntekijä ymmärtää omat vastuualueensa suunnitelman toteuttami-
sessa. Horsbäck Lunch Cafén vanhaa omavalvontasuunnitelmaa käytettiin tukena uuden suun-
nitelman laatimisessa. Kaikki lomakkeet uudistettiin, kuten siivouslistat sekä lämpötilojen
seurantalistat. Henkilökunta on saanut vaikuttaa omavalvonnan sisältöön sekä tuoda omat nä-
kemykset omavalvonnasta esiin. Siivoussuunnitelma on myös uusittu, sekä omavalvontasuunni-
telma on nyt yrityksen toimitiloissa helposti kaikkien työntekijöiden saatavilla. Ennen tämä se
ei ollut saatavilla, jos esimies ei ollut paikalla.

Omavalvontaa tehdessä on otettava monta erilaista tekijää huomioon. Sen pitää olla laaja ja
kattava, ja sen takia käytettiin Horsbäck Lunch Cafén vanhaa pohjaa tukena, jotta kaikki
oleelliset asiat tulevat varmasti uudessa omavalvontasuunnitelmassa esille. Päivittäminen oli
siksi helpompaa, koska tähän oli jo olemassa suunnitelmaa, johon lisättiin tietoa tai päivitet-
tiin jo olemassa olevaa tietoa. (Ruokatieto 2018.)

Päivitetystä omavalvontasuunnitelmassa on ohjeet siitä, kuinka tavaravastaanotossa arvioi-
daan tuotteen kunto mittaamalla sen lämpötila. Tavarat varastoidaan asianmukaisesti ja säi-
lytetään oikeissa lämpötiloissa. Suunnitelmassa tulee ilmi mistä tuotteet tulevat, ja missä
kuorma tai rahtikirjat säilytetään. Omavalvontasuunnitelmassa on toimintaohjeet ruokamyr-
kytusepäilyksen varalle. Suunnitelmassa on viranomaisen numero mihin ilmoitetaan, jos epäil-
lään ruokamyrkytystä. Vastuuhenkilöä tällaisten tapahtumien varalle ei ole erikseen nimetty.
Valituksille ei ollut myöskään nimetty vastuuhenkilöä. Vastuuhenkilö on kuitenkin omistaja
itse, tämä tieto on korjattu uudessa omavalvontasuunnitelmassa.

Omavalvontasuunnitelma pitäisi säilyttää sellaisessa paikassa, että kaikki pääsevät sitä luke-
maan tarvittaessa, eikä ainoastaan silloin kuin omistaja on paikalla. Uudet työntekijät saavat
perehdytyksen suunnitelman asioista heti alussa, mutta henkilökunnan pitää pystyä tarkista-
maan omavalvontaan liittyviä asioita keittiöpäällikön tai omistajan kanssa tarvittaessa. Suun-
nitelma on apuväline kaikenlaisiin ongelmatilanteisiin, jotka voivat tulla esiin päivittäisessä
työskentelyssä, ja siitä syystä on tärkeää, että suunnitelma on päivitetty ja asianmukaisesti
täytetty.

Horsbäck Lunch Cafessa on laadittuna omavalvontasuunnitelma, joka opinnäytetyön yhteydessä on päivitetty ajan tasalle. Omavalvontasuunnitelma löytyy sekä paperisena että sähköisenä versiona. Omavalvonnan päivitys oli tärkeää, sillä se ei ollut enää ajan tasalla. Ruokaannoksien määrät ovat kasvaneet, ja täten vanha suunnitelma oli puutteellinen. Omavalvonnan toteuttamisesta keittiön, pitopalvelun ja kuljetuksen osalta vastaa omistaja, Henriksson. Jokainen työntekijä on kuitenkin velvollinen vuorossaan toteuttamaan ja seuraamaan omavalvontasuunnitelmaa ja sen ohjeistusta.

Päivittäiseen omavalvonnan toteuttamiseen kuuluu muun muassa työympäristön siivoussuunnitelman ja siivouslistojen noudattaminen. Vanhassa omavalvontasuunnitelmassa siivoussuunnitelma on puutteellinen. Suunnitelmassa oli kerrottu yleisesti, mitkä asiat puhdistetaan ja miten usein niitä puhdistetaan ja millä aineella, mutta suunnitelmassa ei ollut laadittu kuka sen tekee. Lämpötilaohjeistukset olivat laadittu vanhassa suunnitelmassa eri valmistusvaiheille. Ruokien lämpötilat mitattiin ”säännöllisesti”. Tähän kohtaan piti saada lisää tarkennusta siitä, miten usein lämpötiloja mitataan ja kuka sen mittaa. Pintanäytteistä on kerrottu vanhassa suunnitelmassa siten, että on suositeltu otettavan 5 näytettä 3-8 kertaa vuodessa, mutta ei tarkennettu milloin näytteet otetaan, ja montako kertaa niitä vuodessa otetaan. Vanhassa versiossa ei ollut myöskään laadittu suunnitelmaa sen varalle, jos näytteet näyttävät liian korkeita bakteerilukemia. Tuotteiden kuumentamisesta, lämpösäilytyksestä ja kylmäsäilytyksestä huolehtiminen on asian mukaisesti vanhassa omavalvonnassa kerrottu, ja lämpötilamääräyksiä säilytysten ja kuumentamisen osalta on ohjeita noudatettu.

Nykyään Horsbäck Lunch Cafén keittiöstä löytyy omavalvontasuunnitelman liitteenä olevat siivouslistat, lämpötilojen seurantalistat sekä siivoussuunnitelma. Siivouslistassa olevat tehtävät suoritetaan päivittäin, viikoittain tai harvemmin. Siivoussuunnitelmasta löytyy myös ohjeet, miten eri kohteet tulee puhdistaa, ja millä aineilla. Seurantalistaan merkitään kaikki suoritettavat tehtävät. Esimerkiksi kylmätilojen, pakastimien, lounaspöydän sekä astianpesukoneen lämpötiloja seurataan kerran viikossa ja niitä kirjataan vihkoon ylös. On tärkeää, että lämpötiloja kirjataan säännöllisesti ylös, koska näin yritys pystyy seuraamaan, poikkeako jotkut luvut toisesta. Myös viranomaiset tarkistavat näitä lukuja. Omavalvonnasta ei löytynyt kaikille luvuille raja-arvoja, eikä toimintaohjeita tilanteille, jolloin arvot eivät ole tavoitteessa. Omavalvonnassa pitäisi olla toimintaohjeet sille, miten tulee toimia, jos laite esimerkiksi hajoaa tai lämpötilat muuttuvat ja tätä kohtaa on uudessa versiossa päivitetty. Horsbäck Lunch Cafén toiminnassa on ruokakuljetus, ja siihen on erikseen palkattu kuljettajat, joilla on koulutusta alan tehtäviin. Heillä on myös vastuu siitä, että esimerkiksi lämpöketti pysyy ja että ruoat toimitetaan turvallisesti asiakkaille.

8 Yhteenveto

Horsbäck Lunch Caféssa on laadittuna omavalvontasuunnitelma, joka opinnäytetyön yhteydessä on päivitetty ajan tasalle. Omavalvontasuunnitelma löytyy sekä paperisena, että sähköisenä versiona. Omavalvonnan päivitys oli tärkeää, sillä se ei ollut enää ajan tasalla. Ruokannoksien määrät ovat kasvaneet, ja täten vanha suunnitelma oli puutteellinen.

Omavalvontasuunnitelma on pääosin kirjoitettu ennen itse teoriaosuutta siitä syystä, että kun yhteistyö aloitettiin Horsbäck Lunch Cafén kanssa, viranomaiset olivat jo vaatineet omavalvonnan päivittämistä tietyn päivämäärän mennessä. Omavalvonta suunnitelma on tehty Horsbäck Lunch Cafén kanssa tiiviissä yhteistyössä, ja yritys on saanut olla prosessissa mukana koko ajan.

Kun omavalvontasuunnitelma oli saatu valmiiksi ja käyty se läpi Horsbäck Lunch Cafén omistajan kanssa, suunnitelma lähetettiin vielä kerran tarkistettavaksi ruokaviranomaisille. Omavalvontasuunnitelma palautettiin vihreällä valolla: kaikki mitä oli korjattava, oli korjattu ja suunnitelma on nyt ajan tasalla.

Omavalvontasuunnitelma oli valmis annetussa aikataulussa, opinnäytetyö valmistui pienellä viiveellä alkuperäisestä aikataulusta. Syinä tähän olivat muiden kurssien aikataulut, sekä kokopäiväinen työn aloittaminen.

Lähteet

Painetut

Havunen, R. & Lavikkala, A. 2010. Ongelmia ratkaiseva esimies. Helsinki: Talentum.

Ijäs, T. & Välimäki, M-L. 2007. Tunne hygieniaosaaminen. 2. painos. Keuruu; Otava.

Joutsenkunnas, T. & Heikurainen, P. 2003. Esimiehenä palveluyrityksessä. Porvoo: WSOY.

Kauhanen, J. 2015. Esimies palkitsijana. Helsinki: Kamari Oy.

Kiviranta, R. 2010. Onnistu eri-ikäisten johtamisessa. Helsinki: Talentum Media Oy.

Lampi, R., Laurila, A. & Pekkala, M. 2012. Ruokapalvelut. Sanoma Pro.

Laurent, B. 2006. Päivittäisjohtaminen matkailu- ja ravintola-alalla. Helsinki: WSOY
Oppimateriaalit

Viitala, R. 2002. Henkilöstöjohtaminen. 2. painos. Helsinki: Edita Prima.

Sähköiset

Ammattinetti. 2019. Ravintolapäällikkö. Viitattu 20.3.2019. http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/630_ammatti

Ammattinetti. 2019. Ravitsemispalvelut. Viitattu 20.3.2019.
http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/23/10_ammattiala

Ammattinetti. 2019. Ruokapalvelutyöntekijä. Viitattu 11.12.2019. http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/624_ammatti

Bureau Veritas Finland. 2019. ISO 22000 ja FSSC sertifiointi. Viitattu 20.3.2019.
<https://www.bureauveritas.fi/services+sheet/iso+22000+ja+fssc+22000+sertifiointi> Luettu

Ravitsemuspassi. 2019. Lautasmallilla on monta merkitystä. Viitattu 20.3.2019.
<http://www.ravitsemuspassi.fi/valmennus.php?k=219416>

Ravitsemuspassi. 2019. Suola. Viitattu 5.4.2019. <http://www.ravitsemuspassi.fi/valmennus.php?k=224142>

Ruokatieto. 2018. Omavalvonta. Viitattu 20.3.2019. <https://www.ruokatieto.fi/ruokakasvat/lupa-kokata-elintarvikehygienian-perusteet/omavalvonta>

Ruokavirasto. 2019. Elintarvikevälitteisten bakteeritartuntojen terveydelliset riskit ja kotimaiste tapausten jäljitys. Viitattu 10.5.2019. <https://www.ruokavirasto.fi/yhteisot/tieteellinen-tutkimus/tutkimushankkeet/paattyneet/elintarviketurvallisuus-ja-laaturutkimus/elintarvikevalitteisten-bakteeritartuntojen-terveydelliset-riskit-ja-kotimaisten-tapausten-jaljitys/>

Ruokavirasto. 2019. HACCP- Järjestelmä, periaatteet ja soveltaminen. Viitattu 20.6.2019. https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/tietoa-meista/asiointi/oppaat-ja-lomakkeet/yritykset/elintarvikeala/omavalvonta/eviran_ohje_10002_haccp.pdf

Ruokavirasto. 2019. Tuhoeläintorjunta. Viitattu 10.5.2019. <https://www.ruokavirasto.fi/yritykset/elintarvikeala/elintarvikealan-yhteiset-vaatimukset/elintarvikehygienia/tuhoelaintorjunta/>

Seppälä, R. 2008. Kehittyvä Elintarvike- Kylmävalmistus pitkän tähtäimen vaihtoehto. Viitattu 5.4.2019. <http://kehittyvaelintarvike.fi/teemajutut/32-kylmavalmistus-pitkan-tahtaimen-vaihtoehto>

Svenska Yle. 2017. Äldre i Raseborg erbjuds mat från maskin. Viitattu 5.4.2019. <https://svenska.yle.fi/artikel/2017/08/31/aldre-i-hela-raseborg-erbjuds-mat-fran-automat>

Työturvallisuuskeskus. 2018. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Viitattu 20.3.2019. https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/toiminta_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus

Julkaisemattomat

Henriksson, N. 2019. Palvelutalo. Karjaa. Omistajan haastattelu 20.5.2019

Kuviot

Kuvio 1: Horsbäck Lunch Cafén hierarkia8

Taulukot

Taulukko 1: Lounasravintola asiakkaiden ruoanvalmistusprosessi	22
Taulukko 2: Kuljetusasiakkaiden ruoanvalmistusprosessi	23
Taulukko 3: Pitopalvelutarjoilujen valmistusprosessi	24