



SAVONIA

VALITSE KOHDE. - VALITSE KOHDE.
VALITSE KOHDE.

RUOKATUOTANTOPROSESSIN KAAVIOKUVAUS JA KEHITTÄMIEN

Leiri- ja kurssikeskus Enä-Seppä

TEKIJÄ: Amadea Hänninen

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Amadea Hänninen	
Työn nimi Ruokatuotantoprosessin kaaviokuvaus ja kehittäminen	
Päiväys	3.5.2021
Sivumäärä/Liitteet	31/ 2
Ohjaaja Anne-Mari Heikkinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Suomen Ev.lut. Opiskelija- ja Koululaislähetys (OPKO) ja sen omistama Leiri- ja Kurssikeskus Enä-Seppä	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Enä-Seppä on leiri- ja kurssikeskus, jonka omistaa kristillistä nuorisotyötä tekevä Suomen Evankelis-luterilainen Opiskelija- ja Koululaislähetys ry. Opinnäytetyössä tutkittiin leiri- ja kurssikeskuksen ruokapalveluiden tuotantoprosessia. Tavoitteena oli luoda prosessikaaviokuvaus ruokatuotantoprosessista, jotta ruokapalveluiden toiminnasta saataisiin selkeämpi käsitys, ja jotta sen johtaminen helpottuisi. Prosessikaavion kuvaamisella oli myös tarkoitus mahdollistaa kehittämiskohteiden tunnistaminen toiminnasta.</p> <p>Tämä opinnäytetyö toteutui toimintatutkimuksena, jossa sovellettiin tapaustutkimuksen periaatteita. Ruokatuotantoprosessi jaoteltiin rakentuvaksi kolmesta eri vaiheesta, joita ovat suunnittelu, toteutus ja seuranta. Tutkimusaineiston keräys toteutui teemahaastatteluna, jossa haastateltavina toimi Enä-Sepän työntekijät. Haastattelusta saadun aineiston pohjalta luotiin kronologisesti etenevä prosessikaaviokuvaus leiri- ja kurssikeskus Enä-Sepän tämänhetkisestä ruokatuotantoprosessista.</p> <p>Toiminnallisena osuutena ruokatuotannon eri vaiheita tarkasteltiin ja vertailtiin olemassa olevaan teoreettiseen tietoon kehittämiskohteiden löytämiseksi. Tutkimuksessa havaittiin, että nykyisellään Enä-Sepän ruokatuotannossa on useita toimivia vaiheita. Erityisesti toteutusvaihe on sujuvasti toimiva osuus tuotantoprosessissa, mutta suunnittelu- ja seurantavaiheissa oli kehittämismahdollisuuksia. Tässä työssä esitettyjen kehittämisehdotuksien avulla voidaan Enä-Sepän ruokatuotantoprosessia kehittää paremmin toimivaksi. Työn tuloksena luotua prosessikaaviokuvausta voidaan hyödyntää mm. perehdytyskansiossa sekä osana koko leiri- ja kurssikeskuksen johtamista.</p>	
Avainsanat ruokatuotantoprosessi, ruokapalvelun laatu, toimintatutkimus	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hospitality Management			
Author Amadea Hänninen			
Title of Thesis Food production process illustration and development			
Date	3.5.2021	Pages/Appendices	31/2
Supervisor Anne-Mari Heikkilä			
Client Organisation /Partners IFES Finland (OPKO) a Christian organisation that arranges activities for university students and school youth			
<p>Abstract</p> <p>Enä-Seppä is a camp and course center owned by IFES Finland (OPKO) a Christian organization that arranges activities for children, teenagers, and university students. The production process of the camp and the course center's food services were studied. The aim was to create a process illustration of the food production process to have a clearer understanding of the operation of food services and to facilitate its management. Creating the process diagram was also intended to enable the identification of development targets for the business.</p> <p>This thesis was executed as an action research, in which the principles of a case study were applied. The food production process was divided into three different phases: planning, operation, and monitoring. The research material was collected in the form of a focused interview with Enä-Seppä employees. Based on the material obtained from the interview, a chronological progressive process diagram description of the current food production process of the camp and course center Enä-Seppä was created.</p> <p>In order to find areas for development, the different stages of food production were examined and compared with the existing theoretical knowledge.</p> <p>The data showed that there are currently several functioning stages in Enä-Seppä's food production. In particular, the operational phase is a functioning part of the production process. However, there were opportunities for development in the planning and monitoring phases. With the help of the development proposals presented in this work, Enä-Seppä's food production process can be optimized. The process illustration description, created as a result of this thesis, can be used as part of the management of the entire camp and course center as well as a tool for the training of a new worker.</p>			
Keywords Food production process, quality of food service, action research			

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 ENÄ-SEPPÄ	7
3 RUOKATUOTANTOPROSESSI	8
3.1 Ruokatuotantoprosessin vaiheet	9
3.2 Ydinprosessi: Suunnittelu	9
3.3 Ydinprosessi: Toteutus	11
3.4 Ydinprosessi: Seuranta	12
4 RUOKAPALVELUN LAATU.....	13
4.1 Laatu ruokapalveluissa	13
4.2 Laadun kokonaisuuden rakentuminen	13
5 OPINNÄYTETYÖSSÄ KÄYTETYT MENETELMÄT	15
5.1 Toimintatutkimus	15
5.2 Tapaustutkimus	16
5.3 Kehittämistyö	16
5.4 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä	16
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	18
6.1 Aineiston kerääminen ja käsittely	18
6.2 Tutkimuksen tulokset	19
7 ENÄ-SEPÄN RUOKATUOTANTOPROSESSIN KEHITTÄMISEHDOTUKSET	22
7.1 Kehittämisehdotuksia suunnitteluprosessiin	22
7.2 Kehittämisehdotuksia seurantaprosessiin	23
7.3 Haastateltavien toiveet.....	23
8 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS.....	25
9 POHDINTA	27
LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	29
LIITE 1: TEEMAHAASTATTELUN RUNKO.....	30
LIITE 2: ENÄ-SEPÄN PALAUTELOMAKE.....	31

1 JOHDANTO

Ammattikeittiötoiminta on ominaispiirteiltään tuotantoprosessi, vaikka sitä ei välttämättä ensisilmäyksellä mielletä tuotantoprosessiksi. Teollisuuden tavoin siinä komponenteista, eli raaka-aineista, kootaan tuotteita asiakkaiden käyttöön jakelun kautta. Ammattikeittiöiden toiminnassa tuotanto ja tuotetun tuotteen kulutus ovat lähes samanaikaisesti tapahtuvia toimintoja. Tämän takia ennustettavuus menekissä ja kysynnässä on haasteellista. Ruokatuotannossa raaka-aineiden käytettävyyssäika on rajallinen tuotteiden pilaantumisen takia. Prosessin tulee siis olla tehokas ja joustavasti muuntautumiskykyinen yhtäaikaaisesti, jotta se voi vastata asiakkaiden tarpeita. (Taskinen, 2007, 49–50)

Opinnäytetyön päämäärä oli luoda prosessikaaviokuvaus Leiri- ja kurssikeskus Enä-Sepän (myöhemmin Enä-Seppä) ruokatuotantoprosessista. Prosessin kuvaaminen on osa prosessin kehittämistä, tärkein ohjenuora kuvaamiselle on syy, miksi se tehdään ja tällöin se voi tuottaa hyötyä, jolloin prosessin kuvaaminen on tarkoituksenmukaista (JHS 2012, 3–4). Prosessikaaviokuvauksen avulla on tarkoitus havainnollistaa ruokatuotantoprosessin kokonaiskuva. Saadun tiedon pohjalta voidaan kehittää heikkoja kohtia ja vahvoja kohtia hyödyntää esimerkiksi markkinoinnin apuna.

Leiri- ja kurssikeskuksen toiminta on hyvin monialaista ja siinä tuotetaan monia palveluita yhtäaikaaisesti. Ruokatuotantoprosessin kuvantamisella voidaan tukea osaltaan Enä-Sepän toiminnan kokonaiskuvan hahmottamista sekä erityisesti ravitsemuspalveluiden osuutta siinä. Yksi tavoite on, että prosessin eri vaiheiden toiminta yhdenmukaistuu. Prosessikaaviota voidaan hyödyntää ruokatuotannon toimintamallin pohjana, jolloin tasalaatuisuus voi kasvaa toiminnassa työntekijästä riippumatta ja vuokratyövoimaa käytettäessä. Lisäksi työskentelemisen ja johtamisen sujuvuus selkeytyy erityisesti sellaisissa tilanteissa, jos leiri- ja kurssikeskuksen esimiehellä ei ole paljoa kokemusta ravitsemusalasta.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään prosessikaaviokuvauksen menetelmää, ruokatuotantoprosessia sekä tapaustutkimusta ja teemahaastattelua, jotka ovat tässä työssä käytössä olevat osat toiminnallista tutkimustyötä. Luku 7 käsittelee saatujen tutkimustulosten pohjalta Enä-Sepän ruokatuotantoprosessin kehittämistä. Tätä ennen luvussa 6 on tutkimustuloksien pohjalta muodostettu prosessikaaviokuvaus, joka löytyy taulukkomuotoisena.

2 ENÄ-SEPPÄ

Enä-Seppä on leiri- ja kurssikeskus, jonka omistaa kristillistä nuorisotyötä tekevä Suomen Evankelisluterilainen Opiskelija- ja Koululaislähetys ry (myöhemmin lyhenteenä OPKO), joka kuuluu suomen evankelisluterilaisen kirkon sisäisiin lähetysjärjestöihin. Enä-Sepän leiri- ja kurssikeskus sijaitsee Vihdin Ojakkalassa, 45 km Helsingistä, Enäjärven rannalla. Vuonna 2003 Enä-Seppä siirtyi OPKOn omistukseen Keski-Helsingin Diakoniasäätiöltä, joka oli muuttanut tilan leirikeskukseksi sekä kesäsiirtolaksi. OPKOn omistuksessa paikka on jatkanut toimintaa leiri- ja kurssikeskuksena. Enä-Sepän historiaan on mahtunut monta vaihetta, sillä alkuvaiheinaan se on toiminut aatelisten ja sotilasvirkamiesten talona. (Enä-Seppä s.a.)

OPKO on itsenäinen vuonna 1964 perustettu järjestö, joka on sitoutunut Raamattuun ja luterilaiseen tunnustukseen (OPKO s.a.). Koululais- ja opiskelijatyötä tekevänä järjestönä se on yksi maamme suurimpia evankelisluterilaisen kirkon piirissä ja toimii valtakunnallisesti Suomen eri kaupungeissa. Kristillisenä lähetystyöjärjestönä sen tavoitteet eivät ensisijaisesti ole ruokatuotannossa tai palveluliiketoiminnassa vaan kutsua nuoria ja tuntemaan Kristus ja kutsua opiskelijoita sekä koululaisia seuraamaan häntä.

Järjestön strategiassa 2015–2020 on kuitenkin huomioitu leiri- ja kurssikeskus asettamalla toiminnalle ohjenuoraksi koko järjestön tavoitteiden ja arvojen mukaisen toiminnan tukeminen. Tätä tulisi toteuttaa mm. koulutusten, kurssien, retriittien, tapahtumien ja leirien järjestämisellä. Enä-Sepän liikeidea on lämminhenkinen, viihtyisä ja vakavarainen leiri- ja kurssikeskustoiminta. OPKOn ja OPKOn ystävät ry järjestöinä yhdessä osallistuvat Enä-Sepän tilojen ja palveluiden kehittämiseen. Tulevaisuuden näkymänä toimintaa halutaan edistää niin, että keskuksen taloudellinen tulos on osaltaan tukemassa koko OPKOn taloutta. Isompien ryhmäkokojen ja useamman yhtäaikaisen ryhmän palvelminen on asetettu yhdeksi tavaksi saavuttaa tämä taloudellinen tavoite. OPKOn toiminta-ajatus evankeliumin, eli kristillisen sanoman, levittämisestä tulee olla tavoitteena myös Enä-Sepän toiminnan kehittämisen suuntaa antavana liikeideana. (OPKO a s.a., 2,3)

Enä-Sepässä työskentelee vakituisesti leirikeskukseen johtaja sekä vastaava kokki. Tämän lisäksi käytetään kausityöntekijöitä ja vuokratyövoimaa asiakastilanteesta riippuen. Toiminta ohjautuu tilauksien ja varauksen pohjalta. Palveluita räätälöidään vahvasti asiakasryhmien mukaisesti ja kun tuleva asiakasryhmästä pyydetään tietoja, auttaa se arvioimaan minkälaista lisämyyntiä ryhmälle tarjotaan sekä minkälainen ruokalista suunnitellaan. (Kukkohovi ja Hagel, 2021)

3 RUOKATUOTANTOPROSESSI

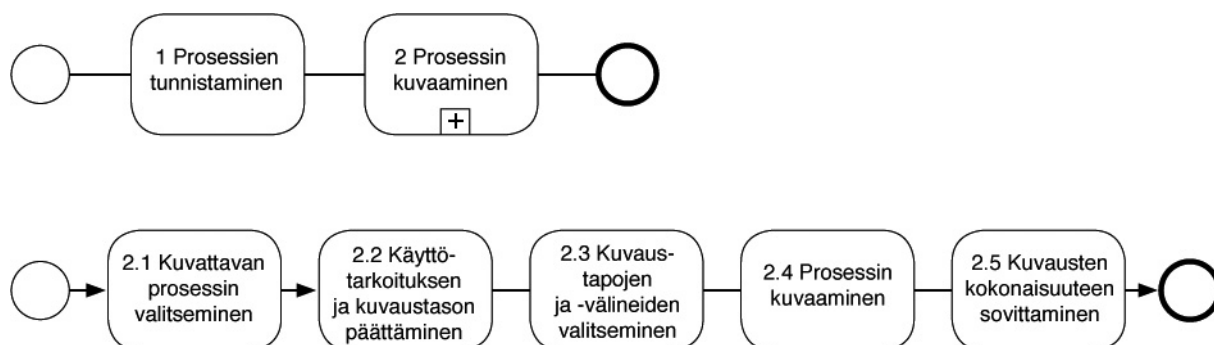
Prosessilla tarkoitetaan toisiinsa liittyvien toimintojen joukkoa, joka toistuu ja joiden seurauksena saadaan lopputulos. Kun prosessi, sen toiminnot sekä niiden järjestys ja keskinäiset riippuvuussuhteet kuvataan graafisesti, saadaan prosessikaavio. Toiminta, joka on keskeistä organisaation toiminnalle ja liittyy suoraan ulkoisiin asiakkaisiin, nimetään ydinprosessiksi. Tukiprosessi tukee, avustaa ja luo edellytyksen ydinprosessin toiminnalle, eikä yleensä ole nähtävissä ulkoisille asiakkaille. (JHS 2012, 2)

Ruokapalvelu on yksi sellainen palveluprosessi, jossa asiakkaalle tarjotaan sekä asiakaspalvelua että fyysinen tuote. Prosessin asiakkaalle näkyvä osa ovat tuote ja asiakaspalvelu. Asiakas ei näe toiminnan ja tuotannon suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen liittyviä prosesseja. (Taskinen, 2007,19)

Ruokapalvelutoiminta on iso kokonaisuus, joka koostuu ruokapalvelutuotannon prosessista sekä siihen liittyvistä tarpeellisista tukiprosesseista. Ruokapalvelutuotanto koostuu ruokatuotannon sekä asiakaspalvelun prosesseista. Ruokatuotantoprosessilla tarkoitetaan ruoanvalmistuksen suunnittelua, toteutusta ja seuranta. (Taskinen 2007, 17)

Tämä opinnäytetyö keskittyy ruokatuotantoprosessiin, sen kuvantamiseen kaaviolla sekä tämän prosessin mahdolliseen kehittämiseen. Tämän vuoksi muita ruokapalvelutuotantoon liittyviä prosesseja ei käsitellä, vaikka niillä on yhtymäkohtia ruokatuotantoprosessin kanssa.

JHS (2012, 4) määrittelee prosessien kuvaamisen vaiheet Kuvan 1 tavalla. Tähän opinnäytetyöhön vaihe 2.1 on jo määritelty opinnäytetyön aihetta valittaessa ja sovittaessa. Tutkimusaineistoksi on kuitenkin kerättävä tietoa prosessiin käytettävistä tiedoista, materiaaleista.



KUVA 1. Prosessien kuvaamisen eteneminen. (JHS, 2012, 4)

Ruokatuotantoprosessi sisältää ydin- ja tukiprosesseissa tavoitteiden määrittelyn, jatkuvan kehittämisen sekä taloudellisen että laadullisen näkökulman. Ruokatuotannon prosesseihin vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi yrityksen koko, liikeidea, keittiön tilat sekä laitteet, henkilöstön ammattitaito, ravintolan tyyppi (esim. lounas-, pikaruoka- vai suurkeittiöravintola) ja raaka-aineiden jalostusaste. Lisäksi alan kehitys, markkinatilanne ja muuttuvat kulutustottumukset muokkaavat toimintaa. (Saarela, Hyvönen, Määttä, von Wright, 2010, 344–345)

Ravitsemusliikkeen ruokatuotannon päämääränä on tuottaa taloudellisesti kannattavana ruokaa asiakkaille. Ruoassa tulee toteutua aistittavan laadun vaatimukset, jolloin se on maultaan, ulkonäöltään ja suutuntumaltaan miellyttävää, hygieenisesti valmistettua sekä turvallista. Liikeidean ja asetettujen tavoitteiden mukaisesti ravitsemukselliset, eettiset ja kestävän kehityksen osa-alueiden vaatimukset tulee täyttää. (Saarela ym. 2010, 345)

3.1 Ruokatuotantoprosessin vaiheet

Taskinen (2007, 19) jakaa ruokatuotannon viiteen ydinprosessiin.

- 1) ruokatuotannon kokonaissuunnittelu
- 2) ruokatuotevalikoiman hallinta
- 3) ruokatuotannon toteutuksen suunnittelu
- 4) ruokatuotannon toteutus
- 5) ruokatuotannon toteutuksen seuranta

Saarelan ym. (2010, 346) jako on kolmessa ydinprosessissa.

- 1) suunnittelu
- 2) toteutus
- 3) seuranta

Saarelan määrittelyssä Taskisen pääprosessien kohdat 1 ja 3 ovat suunnitteluprosessin osaprosesseja, kun taas ruokatuotevalikoiman hallinta (kohta 2) on jakautunut moneen osaan. Esimerkiksi hankintojen suunnittelu on yksi osa toteutusprosessia Saarelan ym. (2010, 346) prosessijaossa, kun taas ruokalistasuunnittelu on osa prosessin suunnitteluosiota.

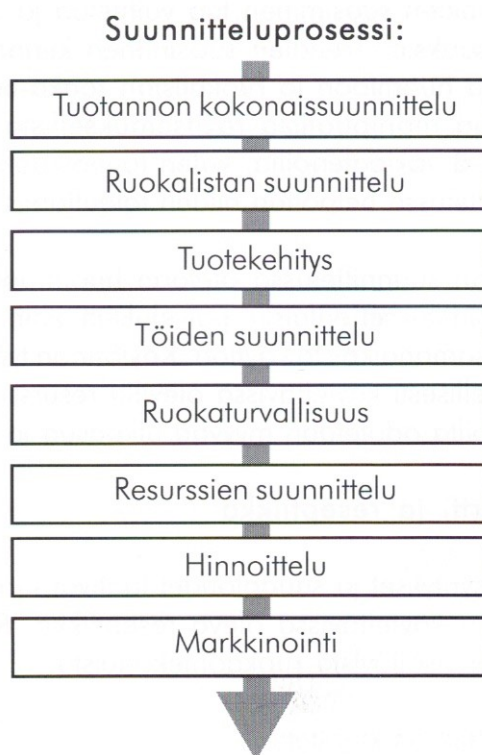
Taskisen jako on tarkempi ja yksityiskohtiin syventävämpi. Ottaen kuitenkin huomioon kehittämis-kohteeni koon ja tarpeet on selkeämpää käyttää kolmen ydinprosessin mallia. Näin ei tuoteta turhaan pikkutarkkaa tietoa tai pyritä luomaan ylimääräistä toimintaa.

3.2 Ydinprosessi: Suunnittelu

Hyvällä suunnittelulla on keskeinen osa ruokatuotannon onnistumisessa, sen avulla voidaan edistää taloudellista ja laadullista onnistumista (Saarela ym. 2010, 347). Suunnittelussa tulee huomioida lainsäädännön, liikeidean ja strategian asettamat suuret linjaukset. Ruokapalvelun suunnittelussa luodaan näiden linjauksien mukaisesti laadulliset ja määrälliset tavoitteet tuotteille ja palveluille. Tämä on ruokatuotannon kokonaissuunnittelua. (Taskinen 2007, 21–23)

Suunnittelu tulee aloittaa kokonaisuuden suunnittelulla ja määrittelemällä tavoitteet. Tämän jälkeen voi alkaa tuotekehitys, ruokalistan ja reseptiikan suunnittelu, joita jatketaan toiminnan lomassa asiakkailta saadun palautteen ja omien huomioiden pohjalta. Suunnittelua tekevän työntekijän ja/tai työntekijöiden osaamisen ja ammattitaidon merkitys on oleellinen toiminnan laadulle ja onnistumiselle (Taskinen 2007, 25). Hinnoittelu ja markkinointi ovat osa suunnitteluprosessia, ja niiden tulee olla samassa linjassa liikeidean kanssa. Suunnittelussa tulee pohtia myös ruokaturvallisuutta, resursseja ja itse työprosessia. (Saarela ym. 2010, 346)

Ruokatuotannon suunnitteluprosessi ja sen osaprosessit



KUVA 2. Ruokatuotannon suunnitteluprosessi ja sen osaprosessit (Saarela ym. 2010, 347)

Mertanen (2012, 14) nostaa esiin, kuinka suunnittelu on asiakaslähtöisen toiminnan laatimista ja kuinka yhtenä suunnittelun tuotoksena laaditaan ohjeistuksia. Hän on samalla linjalla edellä mainittujen Taskisen ja Saarelan kanssa, mutta lisäksi nostaa erillisinä mainintoina, että suunnitteluprosessiin kuuluu myös omavalvontasuunnitelma sekä tuotantotilojen varustelun suunnittelu.

Suunnitteluprosessissa ruokalistan suunnittelu on suunnitteluvaiheeseen kuuluva tukiprosessi. Ruokalistan suunnittelu lähtee asiakkaiden ja liikeidean pohjalta. Kun otetaan huomioon vuodenaika ja aterian tapahtumisen vuorokaudenaika, jolloin prosessi toteutuu käytännössä asiakkaalle, voidaan suunnittelussa käyttää sesongin mukaisia raaka-aineita, suosia lähiruokaa ja saada luontaista vaihtelua ruokalistaan. Nautinnollista monipuolisuutta ruokalistaan lisätään suunnittelemalla vaihtelevasti eri värejä, makuja, rakenteita ja valmistusmenetelmiä. (Saarela ym. 2010, 347–348)

Keittiön sekä henkilökunnan resurssit osaltaan rajaavat ja antavat suunnan ruokalistan suunnittelulle, vaikuttaen samalla valittavien raaka-aineiden jalostusasteeseen. Ruoan ravitsemuksellinen monipuolisuus lisää asiakkaiden arvostusta, kun he voivat tehdä terveyttä edistäviä valintoja. Liikeidean mukaiset kestävän kehityksen periaatteet vaikuttavat myös ruokalistasuunnitteluun. (Saarela ym. 2010, 347–348)

Erityisruokavalioiden kanssa voidaan joutua suunnittelemaan useampia yhtä aikaa käytössä olevia ruokalistoja. Lisäksi liikeidean mukaisesti ammattikeittiöllä voi olla tarvetta erilaisille ruokalistoilta. Näitä voivat olla esimerkiksi yksityistilaisuustarjoilut, lounasravintola ja annosruokien ruokalista. Hyvällä suunnittelulla voidaan kuitenkin huomioida tehokas resurssien hyödyntäminen ja sujuvuus ruokien valmistuksessa. (Taskinen 2007, 28)

3.3 Ydinprosessi: Toteutus

Toteutus-prosessi on jaettu kahteen tukiprosessiin: hankintaprosessiin ja valmistusprosessiin. Hankintaprosessissa suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavien raaka-aineiden ja tuotteiden osto kilpailutuksen ja mahdollisten ostosopimuksien perusteella. Hankintaprosessin viimeinen vaihe on, kun tavara vastaanotetaan ja varastoidaan toimintapisteessä. Tämän jälkeen työ jatkuu valmistusprosessina: tuotteet esikäsitellään, valmistetaan ja tarjoillaan. (Saarela ym. 2010, 346)

Hankinnoissa tulee valita liikeidean mukaisesti, eli samoilla periaatteilla kuin muussakin suunnittelussa, millaisia raaka-aineita käytetään. Huomioitavia asioita ovat esimerkiksi jalostusaste, hinta, laatu, myyntierät/-koot, keittiön toimintaan soveltuvuus, ravitsemukselliset ominaisuudet ja kestävä kehitys (Saarela ym. 2010, 351). Kirjatut reklamaatiot ja mahdollinen asiakaspalaute auttavat arvioimaan tarvetta muutoksille hankinnoissa. (Taskinen 2007, 30–31)

Kilpailutuksessa tarkoituksena on, että löydetään sellainen tavarantoimittaja, jolta saatavat tuotteet tukevat laadittuja suunnitelmia mahdollisimman hyvin ottaen huomioon hinnan, laadun ja toimitukseen liittyvät tekijät. Kilpailutusta tehtäessä hyödynnetään menekin ja jo toteutuneiden hankintojen tietoja ottaen huomioon uudet suunnitellut ruokalistat. Ruokalistasuunnittelussa käytetyt linjaukset vaikuttavat merkittävästi hankintoihin. Suunnitteleamalla huolellisesti kriteerit niin tavarantoimittajalle kuin raaka-aineille päätöksenteko kilpailutuksessa helpottuu. *”Tavarantoimittajia arvioidaan esimerkiksi toimitusvarmuuden, luotettavuuden, asiakassuhteen, logististen ratkaisujen, yhteiskunnallisten velvoitteiden täyttämisen avulla tai raaka-aineiden kotimaisuuden pohjalta.”* (Taskinen 2007, 30–31)

Tavaran vastaanotto ja varastointi on hankinta-prosessin viimeinen vaihe. Vastaanotettaessa tuotteita tarkistetaan, että saapuneet raaka-aineet ovat laadukkaita ja vastaavat tilattuja tuotteita. Omaavontasuunnitelman mukaisesti tehdään mm. lämpötilamittauksia ja aistinvaraista arviointia kirjaten mittaustulokset ja havainnot ylös. Mikäli vastaanottotarkistuksen yhteydessä ilmenee puutteita, tehdään reklamaatio puutteellisesta toimituksesta tai raaka-aineiden laadun puutteellisuudesta osana tätä vaihetta ruokatuotantoprosessissa. (Taskinen 2007, 43)

Tuotteet varastoidaan niille sopiviin lämpötiloihin ja olosuhteisiin. Varastoinnissa on hyvä huomioida joidenkin raaka-aineiden vaikutus toisiin tuotteisiin (esimerkiksi tomaatista erittyvä etyleeni kellastuttaa kurkkuja). Hävikin ehkäisemiseksi varastoinnissa käytetään first in – first out toimintamallia, jolloin tuotteet, jotka ovat saapuneet ensin, käytetään ensin. Taskinen (2007,43) mainitsee, kuinka omavalvontaohjeistus neuvoo varastolämpötiloja, tuotteiden sijoittamista varastossa sekä varastointitilojen puhtaanapitoa. (Saarela yms. 2010, 351)

Valmistusvaihe pohjaa suunniteltuun ruokalistaan, resepteihin ja hankittuihin raaka-aineisiin. Prosessi käynnistyy, kun keittiöön tulee tilaus joko ennakkoon tai vasta siinä hetkessä suoraan asiakkaalta. Valmistus pohjaa suunnitelmiin, joista käy ilmi tarvittavat tiedot esille laitosta ja raaka-aineiden käytöstä. Usein voidaan valmistusta ja tarjoilua tehdä rinnakkain ja jopa samanaikaisesti, jolloin tieto ruokalajien menekistä saadaan keittiöön ja valmistusta voi tapahtua tarpeen mukaisesti. Valmistusprosessin osana ruokaeristä otetaan lämpötilamittauksia ja näytteitä omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Omavalvonnassa on myös raaka-aineille ja ruoalle valmistukseen liittyviä säädöksiä, jotka vaikuttavat valmistuksen eri vaiheissa. (Taskinen 2007, 45)

Konkreettisesti valmistusprosessi alkaa raaka-aineiden esikäsittelystä, esivalmistuksesta ja tarvittavasta säilytyksestä. Näiden vaiheiden avulla voidaan huolehtia siitä, että ruoka on tarjoiluvalmista aina haluttuun aikaan. Tämän jälkeen prosessi jatkuu ruoan valmistuksesta tarjoilukelpoiseksi ja itse tarjoilusta. Mikäli on keittiön tuotantotavan mukaista, prosessiin kuuluu valmistuksen jälkeen ruoan jäähdytys ja säilytys ennen kuumennusta tarjoiltavaksi. Tarjoiluvaiheen jälkeen hoidetaan loppu-
töistä, eli tähteeksi jääneestä ruoasta ja puhdistuksista puhtaanapitosuunnitelman mukaisesti. (Saarela yms. 2010, 351–352, 356)

3.4 Ydinprosessi: Seuranta

Seurannan kautta kertynyttä tietoa voidaan käyttää ruokatuotannon toteutuksessa, sen suunnittelussa sekä tuotekehityksessä. Tieto, jota kerätään hyödynnettäväksi, tulee tuotetusta tuloksesta (liikvaihto ja toteutunut menekki), käytetyistä tuotantopanoksista (työvoima, raaka-aineet, hävikki ja muut kustannukset) ja tuotantoprosessin onnistumisesta. Tekemällä havaintoja ja keräämällä palautetta asiakkailta saadaan tietoa tarjolla olevan valikoiman sopivuudesta, ennakko-odotuksien kohtaamisesta ja ruokien maistuvuudesta. Palautetta saadaan asiakkailta ruokailutilanteen yhteydessä sekä keräämällä sitä asiakaskyselyillä ja palautelomakkeilla. Palautteista valikoidaan ne, mitkä otetaan toiminnassa huomioon, mitkä sivuutetaan ja mitkä jäävät odottamaan vahvistusta. Työntekijöiden antama palaute on tärkeää tietoa toteutusprosessin eri vaiheista. Erityisesti huomioida valmistuksesta ja tarjoilusta sekä työntekijöiden vastaanottama asiakaspalaute antavat tietoa tuotekehitykseen ja toiminnan suunnitteluun. (Taskinen 2007, 47–48)

4 RUOKAPALVELUN LAATU

Laadun määrittely voidaan toteuttaa monella eri tavalla ja sitä on mahdollista lähestyä monesta eri näkökulmasta. Päämääränä laatujärjestelmän luomisessa on asettaa laatuavoitteet tuotteella ja/ tai palvelulle. Pysyvästi tavoitteet saavutetaan vakiinnuttamalla tietyt toimintatavat, jotka samalla vähentävät työssä tapahtuvia virheitä nostamalla tuottavuutta sekä työmotivaatiota. Kun halutulle laadulle asetetaan mitattavissa olevat arvot, voidaan haluttu laatu myös tavoittaa ja ylläpitää todenneusti. (Lintukangas, Manninen, Mikkola-Montonen, Palojoki, Partanen ja Partanen 2007, 59)

Laadun tai laatuavoitteiden määrittelyn lähtökohtana voidaan ajatella asiakkaan arvostamia ominaisuuksia. Yksi ajankohtainen laatu näkökulma on ympäristö, eli materiaalien, energiakulutuksen sekä toiminnan muut ympäristövaikutukset. Laatu ja laatu strategiaa pohdittaessa on realistisesti huomioitava, että koska laadulle on niin monia näkökulmia ja määritelmiä, joistain tavoitteista joudutaan tinkimään. (Kiviranta 2018, 7, 9–10)

4.1 Laatu ruokapalveluissa

Ruokapalveluissa laatuavoitteet voivat rakentua asiakas keskeisen laadun ympärille, tällä tarkoitetaan asiakkaan tarpeiden ja odotusten täyttämistä tai niiden ylittämistä. Mitä paremmin asiakkaan odotukset ja kokemukset kohtaavat, sitä paremmaksi ruokapalvelun laatu koetaan. Asiakastytyvyyttä mittaamalla selvitetään, onko toivottu laatu tavoitettu. Saatua palautta luo myös perustan laadun kehittämiseksi. Huomion arvoista on, että asiakkaiden kokemukset ovat hyvin subjektiivisia ja arvosidonnaisia, joissa vaihtelu voi olla suurta ryhmien, kulttuurien sekä yksilöiden välillä (Lintukangas ym. 2007, 60, 63–64.)

4.2 Laadun kokonaisuuden rakentuminen

Kansallisen laatu strategian (2004, 4) ruokapalveluiden kokonaisuuden laatu rakentuu tuotteen, palvelun ja toiminnan laadusta. Vielä tarkemmin määriteltynä nämä kolme osa- aluetta käytännössä tarkoittavat seuraavaa:

Palvelun osa-alueella laadun piiriin kuuluu lupauksen pitäminen, palvelun saatavuus ja toiminnan fokusoituminen asiakkaaseen eli palvelu alttius. Asiakkaalle palvelulaadun kokemukseen vaikuttaa myös ruokailuympäristön miellyttävyys. (Ruokapalvelujen kansallisen laatu työn toimintamalli, 4)

Tuotelaatu rakentuu asiakkaalle tarjottavan ruokatuotteen aistittavasta laadusta, ravitsemuksellisesta laadusta sekä niiden suhteesta hinta-laatusuhteeseen. Raaka-aineiden jäljitettävyys sekä tuoteturvallisuus, eli osaava toiminta valmistusvaiheessa sekä omavalvontasuunnitelman noudattaminen, ovat osa tuotteen laatuun vaikuttavia tekijöitä. (Ruokapalvelujen kansallisen laatu työn toimintamalli, 4)

Toiminnan laatuun vaikuttaa kaikista eniten toimintaa tekevät henkilöt, henkilöstön ammattitaito ja heille tarjottu tai ohjattu kehittyminen työssään toimivat pohjana toiminnan laadulle. Ekologisiin asioihin huomioin kiinnittäminen nostaa yrityksen toiminnan laatua. Ympäristön hyvinvoinnin huomioiminen aina hankinnoista jätteiden käsittelyyn sekä asiakasviestinnällä asiakkaan valintojen ohjaaminen ovat yksi osa tätä. Toinen osa ekologista näkökulmaa on yhteiskuntavastuu, jossa huomioidaan vastuullisesti lakien ja määräysten noudattaminen, henkilöstön hyvinvointi sekä eri valintojen yhteiskunnalliset vaikutukset mm. hankintapäätöksissä tai kansanterveydelliset vaikutukset ruokalistasuunnittelussa. (Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli, 5)

5 OPINNÄYTETYÖSSÄ KÄYTETYT MENETELMÄT

Selkeä käytännön ja tutkimuksen yhtäaikaisuus tässä opinnäytetyössä ohjasi työn lähestymistavaksi toimintatutkimuksen, jonka tunnusmerkkejä ovat tutkimuksen linkittyminen toimintaan siten, että sitä havainnoidaan ja reflektoidaan sekä tutkittavaa toimintaan muutetaan (Puusa ja Juuti 2020, 256). Tämän opinnäytetyön tavoite tukea Enä-Sepän toiminnan kehittämistä, sen OPKOn sille asettamien tavoitteiden saavuttamiseksi. Toimintatutkimuksessa tutkimusosuus tehtiin tapaustutkimuksena, jotta pystyttiin tutkimaan yhtä ainoaa ilmiötä ja saamaan siitä aineistoa sen sijaan, että olisi pyritty tuottamaan yleistettävää uutta tietoa tutkimusaiheesta. Toiminnallinen osuus toteutettiin kehittämistyönä ja se löytyy Enä-Sepän ruokatuotantoprosessin kehittäminen kappaleesta.

Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden (2014, 7–8) julkaisussa mainitaan, että tutkimuksen kehittävän oteen mahdollistamiseksi on tutkimusta hyvä pohjustaa tapaustutkimuksella. Samassa yhteydessä mainitaan vaihtoehtoisiksi pohjustusmahdollisuuksiksi toiminta-, konstruktiivinen- ja verkostotutkimus sekä palvelumuotoilun ja ennakkoinnin menetelmät (Ojasalo ym. 2014, 7–8). Koska tarkoitus on tutkia yhtä tiettyä prosessia ja pidemmällä aikavälillä, tämän tutkimuksen pohjalta, myös kehittää ruokatuotantoprosessin toimintaa on tähän työhön valikoitunut päämenetelmäksi tapaustutkimus, joka tukee hyvin tässä tutkimuskohteessa kehittämisen tavoitetta.

5.1 Toimintatutkimus

Perinteiltään osa kvalitatiivista tutkimushaaraa olevalle toimintatutkimukselle on olemassa laajoja, jopa toisistaan poikkeavia määritelmiä. Toiminnan keskeisyys, tutkijoiden ja toimijoiden osallistuminen tutkimukseen yhdessä sekä toiminnan ja teorian yhdistäminen ovat kuitenkin yhteneviä piirteitä toimintatutkimuksen määrittelyssä. Nykyisellään toimintatutkimus on kehittynyt hyväksi menetelmäksi kehittää esimerkiksi organisaatioiden toimintaa ja sille yleinen tavoite on tuottaa tietoa itseymmärrystä varten sekä erityisesti löytää mahdollisuuksia muutostoimenpiteille, jotka voidaan viedä aina käytäntöön asti. (Puusa ym. 2020, 256)

Toimintatutkimus laajassa monipuolisuudessaan, sillä sille on useita määritelmiä, voi joissakin tapauksissa olla täyttämättä tieteen määritelmiä tutkimukselle, mutta mikäli osana on tutkimuselementti, toimintatutkimuksen piirteet täyttyvät. Yhdessä tutkimuselementin, jossa kerätään ja käsitellään tietoa tieteellisessä kentässä hyväksytyllä tutkimusmenetelmällä, toimintaa kehittävän tai muuttavan tavoitteen ja tutkimuksen toimintaa tuottavien kohteiden osallisuuden kanssa etenevä prosessi vastaa toimintatutkimuksen vaatimuksia. (Puusa ym. 2020, 256)

Puusa ym. (2020) valottavat toimintatutkimuksen kehittymisen historiaa kertomalla tutkijasta Donald Schön, joka toi tulkinnallaan toimintatutkimuksen selkeästi tieteellisyyteen kuuluvaksi ja laajensi aikanaan kapeaa käsitystä tiedosta, johon ei kuulunut tieteellinen osaaminen tai käytännön ammatillisuus. Schönin kerrotaan ajatelleen että, kun käytännön tasolla toimiva henkilö on motivoitunut muuttamaan sen hetkisiä toimintatapoja, lähestyen muutosta niin, että keräten tietoa toiminnasta ja

siihen liittyvistä syy-seuraussuhteista, hän haluaa edistää käytännön tasolla muutoksen toteutumista, ollaan toimintatutkimuksen ytimessä. Näiden aikaansaatuisten muutoksien onnistumisten arviointi ja tarvittavissa tapahtuva uudelleen muuttaminen ovat osa toimintatutkimuksen reflektointia, jossa ilmenee jatkuvan oppimisen oleellisuus osana toimintatutkimuksen prosessia. (Puusa ym. 2020, 257–258)

5.2 Tapaustutkimus

Tavoitteena tapaustutkimuksessa on saada vastauksia kysymyksiin, miten ja kuinka. Nämä kysymykset tukevat tutkimuksen tavoitteita hyvin, antamalla vastauksia, joiden pohjalta prosessikaaviokuva voidaan luoda. Koska tutkimuskohde on tämänhetkinen ilmiö, joka toteutuu ilmiön luonnollisessa ympäristössä ja koska tarkoituksena on saada syvä ja rikas kuvaus tutkimuksen lopputuloksena, tapaustutkimuksen vaatimukset täyttyvät. (Kananen 2013, 54)

Tapaustutkimus kuuluu laadullisten eli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän piiriin. Erilaiset haastattelut ovat yleisimmin käytettyjä tutkimusmenetelmiä laadullisessa tutkimuksessa, koska ne tukevat parhaiten tutkimuksen ja erityisesti tapaustutkimuksen tavoitteita. Tutkimuskohteeksi on valittu harkinnan perusteella näyte sen sijaan, että haluttaisiin kerätä laaja otos kvantitatiivisen, eli määrällisen tutkimusmenetelmän tavoin. Laadullisessa tutkimuksessa on oletettavaa, että tutkija on osallinen tutkittavasta aiheesta tai edes lähellä sitä. Tällöin tutkijalle tulee omia tulkintoja tutkittavasta ilmiöstä, jonka vuoksi perustelut ja tarkka kuvaus ovat merkittäviä tutkimuksen luotettavuuden saavuttamiseksi. (Ojasalo ym. 2014, 104–105)

5.3 Kehittämistyö

Kehittämistyön tavoite on parantaa käytännön paljastamia haasteita luoden samalla tutkittua tietoa työelämän käytännöistä. Tällöin perinteinen tutkimustyö, jolla saadaan tietoa luotettavilla ja hyväksytyillä tutkimusmenetelmillä olemassa olevista ilmiöistä, viedään askeleen eteenpäin ja katsotaan tulevaisuuteen ja hyödyntämään käytännön elämää. Kehittämistyön pohjaksi hankitaan tietoa teorioiden ja käytännön tutkimuksien avulla. Päämääränä toimii käytännön haasteiden ratkaisu sekä mahdollisesti uusien tuotteiden, palveluiden ja/ tai ideoiden syntyminen. (Ojasalo ym. 2014, 18–19)

5.4 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Hirsijärvi ja Hurme (2008, 42) tiivistävät haastattelun määritelmän kuvaamalla sitä suunnitelluksi päämäärän tarkoitusta palvelevaksi keskusteluksi. Erot erilaisten haastattelumenetelmien välillä ovat kysymysten asettelun muodoissa. Strukturoimattomassa haastattelussa ei välttämättä ole kysymyksiä lainkaan, vaan haastattelun eri osapuolet keskustelevat aktiivisesti aiheista teeman ympärillä. Puolistrukturoitu haastattelu on menetelmä kahden ääripään välillä. Siinä kysymykset ovat avoimia ja haastattelijalla on vapaus ilmaista kysymyksensä haluamassaan järjestyksessä ja eri sanakäntein. Strukturoitu haastattelu on taas täysin standardoitu ja kysymykset tulee esittää aina samoilla sanoilla ja samassa järjestyksessä. (Ojasalo ym. 2014, 106–108)

Koska teemahaastattelussa aihe teemoineen on jo ennalta valittu, se on syvähaastattelua strukturoidumpi. Kysymysten muotoilu ja järjestys ovat vapaasti haastattelijan muotoiltavissa itse haastattelu hetkellä, jolloin teemahaastattelu ei ole strukturoitu, eikä tietyiltä osin edes puolistrukturoitu. Tämän perusteella teemahaastattelu voitaisiin määritellä puolistrukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun välimuodoksi. (Hirsijärvi ym. 2008, 48)

Yleisimmin voidaan sanoa, että tutkimusmenetelmänä käytettäessä haastattelulla tavoite on sekä syventää että selventää tutkimusilmiötä. Kun haastattelu tehdään toimintaympäristössä, jossa tutkitavan aihe käytännössä toteutuu, saadaan haastattelulla todenperäisempiä vastauksia. Haastateltavan on helpompi muistaa ja kuvata aiheeseen liittyviä asioita, kun hän on niiden toimintaympäristössä. (Ojasalo ym. 2014, 106)

Teemahaastattelun määritelmän Hirsijärvi ja Hurme ovat rakentaneet Mertonin, Fiskin ja Kendallin teoksen *The focused interview*, uudemman 1990 vuoden painoksen, kuvaukseen (3–4), jonka mukaan teemahaastattelu edeltää, että haastateltavien on oltava osallisia tutkittavasta aiheesta tai teemasta. Teemahaastattelua suorittavan henkilön on täytynyt perehtyä tutkittavaan aiheeseen ja perehtymisen pohjalta hänellä on olettamuksia aiheen vaikutuksista haastateltaville. Kaiken tämän pohjalta haastattelulle luodaan runko, jota käyttäen tutkitaan haastateltavien yksilöllisiä kokemuksia. (Hirsijärvi ym. 2008, 47)

Nimikkeenä teemahaastattelu ei valikoidu vain kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen tutkimusmuotoon, eikä muutoinkaan määrittele itseään vain yhdenlaiseen tutkimusmenetelmään sopivaksi. Teemahaastattelussa on mahdollisuus keskittyä olennaiseen, eli tutkimuskohteeksi valittuun teemaan. Haastattelumuodoltaan se myös tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Tämä haastattelun muoto ymmärtää antaa tilan sille, että haastateltavien kokemukset asioista ovat subjektiivisia ja hyödyntää vuorovaikutuksessa mahdollistuvia asioita, jotka lomakehaastattelussa eivät olisi mahdollisia. Teemahaastattelussa on mahdollista jopa tavoitella haastateltavien henkilökohtaisia kokemuksia ja tulkintoja kokemuksistaan aineistoon tai arvioida tuotettua aineistoa muistaen tämän ominaispiirteen tässä tutkimusmenetelmässä. Teemahaastattelussa on mahdollisuus myös vuorovaikutuksen vaikuttaminen asioiden merkityksellisyyteen. (Hirsijärvi ym. 2008, 48)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyö toteutui tapaustutkimuksena, jossa teoriaan tutustumisen jälkeen tutkimus toteutettiin teemahaastatteluna. Ruokatuotannon prosessia käsitteleviä lähteitä oli selkeästi rajallinen määrä, mutta ne olivat kattavia ja edelleen ajankohtaisia, vaikka niiden julkaisu ei ollut aivan viime vuosilta. Teemahaastattelu valikoitui parhaaksi mahdolliseksi tavaksi kerätä aineistoa, sillä haastateltavien määrä oli selkeästi pieni (2) ja tutkimuksen kohde ihmisen tuottamaa toimintaa. Harkinnassa tutkimusmenetelmäksi oli havainnointi, mutta tutkimusmenetelmänä se olisi ollut toimimaton, sillä konkreettisten tekojen ja tapahtumien lisäksi prosessiin liittyy paljon suunnitteluun liittyviä vaiheita, jotka tapahtuvat pitkin toimintavuotta tai harvemmin. Täten opinnäytetyön kokoisessa tutkimuksessa havainnoimalla olisi voitu selvittää vain osa tarvittavasta tiedosta, kun taas haastatteleamalla saatiin selville niin konkreettisesti näkyvät prosessin vaiheet kuin myös käytännön tasolla näkymättömät sekä harvoin tapahtuvat vaiheet.

6.1 Aineiston kerääminen ja käsittely

Tutkimusaineistoa kerättiin teemahaastatteleamalla leirikeskuksen johtajaa sekä vastaavaa emäntää. Haastattelu toteutui sovitusti tiistaina 16.3.2021. Teemahaastattelun kysymykset rakentuivat ruokatuotantoprosessin teorian pohjalta. Näistä lähdemateriaaleista yksi oli Modulaarinen ammattikeittiöiden tietomalli –tutkimushankkeen tuloksena syntynyt raportti ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosesseista. Muiden lähdemateriaalien kanssa tästä rakentui selkeä yleisen tason hahmotelma ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessista, jonka pohjalta rakentui selkeä runko haastattelulle.

Haastattelun dokumentointi tapahtui tekemällä huolelliset muistiinpanot. Itse haastattelu hetkellä kirjasin omia ajatuksia ja kehitysideoita muistiinpanojen marginaaliin, mikäli keskusteltavan aiheen tiimoilta nousi selkeästi esiin mahdollisesti merkittävä huomio. Teemahaastattelua pohjustettiin antamalla haastateltaville ohjeistus tehdä havainnointi menetelmällä päiväkirjamerkintöjä toteutuvista vaiheista yhden satunnaisen asiakasryhmän kohdalla.

Haastattelu eteni kysymysrungon mukaisesti ruokatuotannon eri vaiheita lähes kronologisessa järjestyksessä. Tämän seurauksena myös muistiinpanot olivat selkeät ja järjestelmällisesti etenevät. Haastattelun muistiinpanoista koostettiin tämän opinnäytetyön tutkimuksen tulos, eli Enä-Sepän leiri- ja kurssikeskuksen ruokatuotantoprosessin kaavio, joka samalla lailla haastattelunkysymyksiensä kanssa rakentui Taskisen (2007) ja Saarelan ym. (2010) lähteiden pohjalle. Jotta prosessi kaavio oli selkeä, yksinkertainen ja kronologisesti etenevä, sen päätettiin kuvata taulukkomuodossa, jossa ruokatuotannon prosessin vaiheet etenevät kronologisessa järjestyksessä ylhäältä alaspäin ja vaiheiden vieressä, oikealla puolella, on mahdollisia tarkentavia tietoja tai huomioita ko. prosessin vaiheeseen liittyen.

6.2 Tutkimuksen tulokset

Haastattelun pohjalta oli selkeä löytää ja kuvata ruokatuotantoprosessin eri vaiheet. Suurin osa prosessin vaiheista oli selkeää kuvata kronologisessa järjestyksessä, kun taas muutama vaihe oli haastavaa, sillä ruokatuotannossa toteutetaan usein monia prosessin vaiheita yhtäaikaaisesti. Enä-Sepän ruokatuotannon prosessien kuvaaminen taulukoihin 1-3 ilmensi muutamia eroja teorialähteissä esitetyn ruokatuotantoprosessin ja Enä-Sepässä toteutuvan käytännön välillä. Muutama ero oli sellainen, joihin voisi mielestäni kiinnittää huomiota ja mahdollisuuksien mukaan kehittää. Toisaalta taas jotkut poikkeavuudet eivät tämänhetkisessä tilanteessa kaipaa muutosta, mutta voivat olla joskus tulevaisuudessa kannattavia.

Haastattelutilanteessa ilmeni myös, että Enä-Sepän johtaja toivoisi tämän opinnäytetyön tuloksena tuotettavan prosessikaavion toimivan työvälineenä perehdytyskansiossa tai yleisimminkin perehdytyksessä. Vastaava emäntä oli jo alkanut työstää keittiötoiminnalle perehdytyskansiota luonnosvaiheeseen.

Haastattelujen perusteella taulukossa 2 ilmenevään ruokatuotannon prosessin toteutusvaiheeseen on kiinnitetty huomiota ja erityisesti tukiprosessi valmistus on tämän tutkimuksen perusteella toimiva. Tämän vuoksi työssä keskitytään taulukoissa 1 ja 3 esitettyihin suunnittelu- ja seurantaprosessien kehittämiseen erilaisien ehdotuksien avulla. Kehitysehdotuksia on esitetty tämän työn luvussa 7. Kun tutkimuksen tuloksena saatua ruokatuotannon prosessia vertaa lähdeiteoksien antamaan kuvaan prosessista erityisesti suunnittelemisen osuudesta löytyy eroja. Osaltaan tämä selittyy Enä-Sepän toiminnan pienuudesta suhteutettuna esimerkiksi niihin ammattikeittäöihin, joista Taskisen (2007, 4–5) puhuu.

TAULUKKO 1, Enä-Sepän ruokatuotantoprosessin suunnitteluvaihe (Kukkohovi ja Hagel, 2021)

	Vaiheet	Vaiheeseen liittyvät huomiot	Lisätietoja
Ydinprosessi: Suunnittelu	Hinnoittelu		
	Omavalvonta		
	Tarjottavat palvelut (Tavoitteet)	Markkinointi suunnitelmat	
	Tiedon siirtäminen	Suullinen info Keittiön manuaalinen kalenteri	
Tukiprosessi: Ruokalistan suunnittelu	Ruokalajien suunnittelu	Ryhmän ikähaarukka, Varauksen syy Resurssit (myös budjetti) Enä-Sepän tyyli/ liikeidea, Saatujen palautteiden vaikutus	Liikeidea: Rustiikkista, kotimaista perinteistä
	Dieettiruokien suunnittelu		
	Mahdollinen keskustelu esimiehen kanssa		

TAULUKKO 2, Enä-Sepän ruokatuotantoprosessin toteutusvaihe (Kukkohovi ja Hagel, 2021)

	Vaiheet	Vaiheeseen liittyvät huomiot	Lisätietoja
Ydinprosessi: Toteutus	Tarjouspyyntöihin vastaaminen	Ryhmän tulo ja lähtö aikataulut, tarvittavat ruokapalvelut	Lisämyynti
	Ryhmän tilauksen vahvistaminen	Tieto vahvistetaan keittiölle	As.ryhmältä tiedot dieetti-ruokien tarpeesta
Tukiprosessi: Hankinta	Tilauksen tekeminen	Ruokalistan ja puutelistan perusteella	
	Tavara tulee keittiöön	Kuljettaja tuo tavaran itsenäisesti	Kuljettaja vastuussa kylmäketjusta
	Tavaran varastointi	Määrien ja päiväyksien tarkistus Aistinvarainen arviointi	Fi-Fo Tarvittaessa reklamaatio
	Tarvittavien pakasteiden ottaminen sulamaan		
Tukiprosessi: Valmistus	Esivalmistelut	Leipominen Iltta- ja aamupalan valmistelu Muu tarvittava	Tapahtuu ennen ryhmän saapumista Iltapala asiakasjäkäkaappiin
	Aamutyöt ennen asiakkaiden tuloa	Aamupalan valmistus, Iltapalan tiskien tiskaaminen, Tarjoilu- ja ruokailutilan siistiminen, Aamupalan asettaminen tarjolle	Omatoimisen iltapalan jäljiltä
	Aamupalan tarjoilu		
	Tarjoilu- ja ruokailutilan siistiminen		
	Iltta- ja aamupalan valmistelu	Iltapala asiakasjäkäkaappiin	
	Lounaan valmistus	Uunin jaksotus Lämpötilojen mittaaminen	Kirjaaminen omavalvontaan
	Lounaan tarjoilu	Asiakaspalvelu tarjoilutilassa	
	Tiskaaminen		
	Ylijääneen ruoan jäädytys ja pakastaminen	Tai jäädytys	Voidaan muokata uudelleen tarjoiltavaksi samalle/ rinnakkaiselle ryhmälle
Muut lopputyöt	Tilojen siistiminen, Tarvittaessa kirjata huomioita, Omavalvonnan mukaiset työt	Ruokalistoihin kirjatut huomiot arkistoidaan	

TAULUKKO 3, Enä-Sepän ruokatuotantoprosessin seurantavaihe (Kukkohovi ja Hagel, 2021)

	Vaiheet	Vaiheeseen liittyvät huomiot	Lisätietoja
Ydinprosessi: Seuranta	Paperiset palautelomakkeet	Ryhmän viimeisenä päivänä/ viimeisellä ruokailulla	Yleensä keittiötyöntekijän vastuulla
	Suullinen palaute	Palautteen kertominen eteenpäin	
	Tietojen arkistointi	Ruokalistat ja niihin merkityt huomiot, Palautteet (ja ryhmätiedot), Kuormakirjat, Laskut	Vaikuttaa uudelleen saapuvan ryhmän ruokalistan suunnitteluun Laskujen tarkastusta varten
	Palautteiden läpikäynti ja arviointi	Mitkä palautteista huomion arvoisia Tarvittavat muutokset tulevien ryhmien kohdalle	Osa suunnitteluprosessia

7 ENÄ-SEPÄN RUOKATUOTANTOPROSESSIN KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tekemäni tutkimuksen perusteella suosittelisin, että tulevaisuudessa Enä-Sepän ruokapalveluiden osalta kiinnitettäisiin huomiota suunnitteluun. Suunnittelussa voisi keskittyä toiminnalle asetettavien tavoitteiden muodostamiseen sekä etsiä keinoja niiden tavoittamiseksi. Suunnittelemiseen käytetty aika voi näyttää ja tuntua tuottamattomalta, varsinkin isompiin linjauksiin käytetty aika, mutta parhaimmillaan se voi tuoda selkeyttä, helpoutta ja tasalaatuisuutta toimintaan. Tämän seurauksena ruokapalveluiden laatu myös paranisi kokonaisuutena.

Enä-Sepän ruokapalvelut ovat suhteellisen pienimuotoista toimintaa. Tämän kaltaisessa toiminnassa suunnittelun ei tarvitse tarkoittaa tiukkoja sääntöjä vaan apukeinoja, joista ammentaa inspiraatiota jokapäiväiseen toimintaan. Tähän suuntaan onkin jo otettu askeleita, kun Enä-Sepän tyyllisistä ruoista on alettu keräämään omaa reseptikansiota keittiön käytettäväksi.

Vastaava kokki ei tällä hetkellä käytä Enä-Sepän omia sähköistä varauskalenteria tai sähköpostia työssään. Syynä tähän on toimistossa olevan tietokoneen epäkäytännöllisyys hitautensa ja vanhan ohjelmistonsa puolesta. Enä-Sepän johtajan ja vastaavan kokin välinen suullinen kommunikointi on kuitenkin niin sujuvaa ja luontevaa tavallisen työn ohessa, että se ei ole muodostunut ongelmaksi vastaavan kokin työskentelyssä. Itselleni tutkijana jää kuitenkin kysymys siitä, voisiko vastaavan kokin sähköisten palveluiden käyttö kehittää työskentelyä parempaan suuntaan vai onko perinteinen kynä ja paperia kuitenkin se paras vaihtoehto. (Kukkohovi ja Hagel, 2021)

7.1 Kehittämisehdotuksia suunnitteluprosessiin

Haastattelussa ilmeni, että taloudellisia tavoitteita ei ole asetettu ruokapalveluille, eikä ole viimeaikaista tietoa kuinka tuottavaa tai tappiota tekevää ruokapalveluiden toiminta on. Hinnoittelun katteiden tarkempi erittely muutaman asiakasryhmän kohdalla, joilla on hyvin tyypilliset Enä-Sepään saapuvan ryhmän palvelut, saattaisi tuoda hyödyllistä lisätietoa toiminnan kehittämistä varten. Toinen vaihtoehtoinen lähestymistapa olisi tehdä tarkemmat katelaskelmat 5–7 ruokailun raaka-aineiden ja henkilöstön kuluista. Tämän avulla voitaisiin saada mututuntumaa varmempia suuntaviivoja ruokalista suunnitteluun jatkossa ja löytää esimerkiksi keinoja, kuinka lohen tai muun kalliimman raaka-aineen käyttö olisi kannattavaa. Mikäli ruokapalveluiden taloudellisuutta halutaan lähtemään kehittämään, tukkujen kilpailuttaminen Enä-Sepän toimintaan sopivaksi sekä ajantasaisten hintojen varmistamiseksi olisi yksi osa sitä.

Lisämyyntivaihtoehtojen tuotekehitykselle voisi olla tilaa leirikeskusten toiminnassa, mikäli ruokapalveluiden osalta lisämyyntivaihtoehdot ovat makkaran- tai lettujenpaista. Lisähinnasta tarjottava juhla-aterian tyylinen päivällinen tai brunssi voisivat olla vaihtoehtoja asiakkaille ehdotettavista lisäpalvelusta. Tutustumalla muiden vastaavien yritysten toimintaan mahdollistaisi uusia innovaatioita Enä-Sepän palveluihin. Enä-Sepän Herkkühötkkelin, eli kioskin, hyödyntäminen lisämyyntinä on paikan luonteelle sopiva. Harkittavaa voisi olla, pystyisikö tätä lisämyyntikohdetta markkinoimaan asiakkaille jo etukäteen, jotta sen potentiaali pääsisi vielä enemmän esiin.

Ruokalistasuunnittelussa eri dieettiruueille suunnitellaan omat ruokalistat, tämä käy myös prosessi-kaaviokuvauksesta ilmi. Haastattelussa vastaava kokki kuitenkin kertoi, että kasvisruokavaihtoehtoa ei ruokalistoille suunnitella etukäteen muiden ruokavalioiden kanssa vaan ne toteutetaan improvisoiden muun ruoan valmistuksen yhteydessä. Tämänkaltainen toiminta on todennäköisesti mieltymyskysymys. Laadullisten tavoitteiden kannalta voisi etukäteen toteutunut suunnitelmallisuus parantaa asiakaskokemusta, sillä silloin ehtii huomioida paremmin aterian ravintoarvoja ja monipuolisuutta.

7.2 Kehittämisehdotuksia seurantaprosessiin

Tällä hetkellä ruokapalveluiden toiminnasta saadaan palautetta paperisilla kyselylomakkeilla, joissa kerätään palautetta yleisesti Enä-Sepän toiminnasta. Palautelomakkeessa ruoalle voi antaa arvosanan mitta-asteikoilla 1–5 ja halutessaan kommentoida asiaa lyhyesti (Liite 2). Kehitysmahdollisuutena palautelomakkeen voisi päivittää sähköiseksi. Sähköisesti kerättävä palaute olisi todennäköisemmin asiakasryhmille nopeampi ja sujuvampi tapa ja esimerkiksi käsiala ei olisi esteenä palautteen ymmärtämisessä. Huonoja arvosanoja antaessaan vastaajalle voisi aueta lisäkysymys perustella valintaansa tai vaihtoehtoisesti lisävaihtoehtoja huonon palautteen syyksi. Esimerkiksi, jos asiakas antaisi ruoalle arvosanaksi vain 1, hänelle tulisi esiin vaihtoehtoisiksi ruoan maku, ulkonäkö, ravitsemuksellisuus jne. Toki vastaava voisi toimia hyvien arvostelujen kohdalla, mikäli myös niistä haluaa kerätä tarkempaa tietoa.

Valitsemalla sopiva alusta sähköiselle kyselylomakkeelle pitkäaikainen palautteiden ja mielipiteiden seuranta mahdollistuisi. Tärkeää olisi myös sähköisissä palautteissa arvioida, mitkä palautteista otetaan huomioon ja mitkä sivutetaan. Nykyisellään palautelomakkeet arkistoidaan ryhmäkohtaisesti, jotta niihin voidaan palata tarvittaessa, kun ryhmä tulee uudestaan asiakkaaksi. Tämä ominaisuus voisi olla hyvä sisällyttää sähköisen lomakkeen käytössä, mikäli mahdollista.

Leirikeskuksen työntekijät saavat suullista palautetta suoraan asiakasryhmältä päivittäisessä toiminnassa. Seurantaprosessia kehitettäessä yksi pohdittava kohta voisi olla, tulisiko joitakin suullisesti saatuja palautteita arkistoida ja kuinka se tapahtuisi. Esimerkiksi kiitoksia ja kehuja ruoan maukkaudesta tai palvelun sujuvuudesta harvemmin mainitaan kirjallisessa palautteessa, mutta niitä sanotaan itse hetkessä. Tällaisten palautteiden puuttuminen kirjallisesta arkistosta voi vääristää kokonaiskuvaa asiakkaiden tyytyväisyydestä Enä-Sepän palveluista.

7.3 Haastateltavien toiveet

Haastattelun lopussa oli avoin kysymys mitä he itse toivoisivat Enä-Sepän toiminnassa kehittyvän. Vastaava kokki esitti toiveita koskien keittiön laitteistoa ja tarjoilulinjaston parantamista, hän myös totesi nykyisen keittiön olevan kooltaan hyvä. Johtaja toivoi, että perehdytyskansio ja vuokratyöntekijöiden ohjeet päivitetäisiin keittiötoiminnan tämänhetkiseen tilanteeseen niin, että ne olisivat yksinkertaiset sekä käytännölliset. Tämä toive sisälsi ajatuksen hyödyntää tämän opinnäytetyön tuloksena saatavaa prosessikaaviota.

Tällä hetkellä tarjoilulinjastossa lämminruoka on ennen salaattipöytää, joka on yleisten normien ja gastronomisen järjestyksen vastakohta. Ilmeisesti tämänhetkistä linjastoa ei voi muokata vaihtamalla näiden kahden paikkaa. Kuitenkin tarjoilemalla salaattit ja muut kylmät ennen lämmintä ruokaa voitaisiin asiakkaita ohjata helpommin sekä terveellisempiin ja taloudellisempiin valintoihin. Keittiön laitteiston resurssit eivät täsmää toiminnan tarpeita vaan osa laitteista on liian suuria, esimerkiksi keittopata, ja toisaalta uunin kapasiteetti riittämättömänä ja valmistuksen jaksotusta haastavana.

Keittiötyöntekijälle/ -tekijöille ei ole omaa toimistotyöpistettä, vaikka käytännön tasolla sellainen on järjestettynä johtajan huoneeseen, ei se ole käytössä. Toiveena oli oman työpisteen mahdollistuminen, jossa voisi kokea saavansa ja antavansa omaa rauhaa myös johtajan työskentelylle. Työpisteen käyttäminen tarvitsisi siihen toimivan tietokoneen hankinnan.

8 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Työn tutkimusmenetelmän valinta oli haastavaa ja epäselvää, joka on voinut vaikuttaa työn luotettavuuteen. Työn viimeisille hetkille asti vaihtoehtoina oli sekä kehittävä tutkimus sekä tapaustutkimus, kunnes yksinkertaisesti niiden yhdistäminen onnistui toimintatutkimuksen muodossa. Ojasalo ym. (2014, 51) kuvailee tämän kaltaista haastetta kertomalla, kuinka tutkimuksen lähestymistapa ei vielä määrittele konkreettisia tutkimusmenetelmiä, sillä oikeastaan kaikki tutkimusmenetelmät soveltuvat jokaiseen lähestymistapaan. Selkeää on, että tämä työ määrittyi laadulliseksi tutkimukseksi määrällisen tutkimuksen sijaan.

Pohdittaessa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta käsitteeseen sisältyy myös uskottavuus sekä jo otsikossa mainittu eettisyys. Uskottavuus rakentuu siitä, kuinka eri tahot —kollegat, yleinen mielipide sekä tutkimuskohteet— hyväksyvät ja luottavat tuloksien totuudellisuuteen. Eettisyydessä on merkittävää huomioida, ettei eri tutkimukseen osallisille tahoille aiheudu haittaa vaan, että tutkimus pyrkii saamaan aikaan hyviä asioita ja että käytetyt menetelmät sopisivat minkä tahansa hyvän tutkimuksen menetelmiksi. Luotettavuus perustuu tutkijan uskottavasta toiminnasta ammatillisesti niin perustelujen kuin menetelmien ja ratkaisujensa kohdalla. Tällaiseen luotettavuuteen sisältyy myös tutkijan mahdollisten virheiden ja epäonnistumisien esiin tuominen tutkimuksen vaiheissa. (Puusa ym. 2020, 175)

Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät teos lainaa professori Pertti Tötön (2000) huomiota siitä, kuinka sekä määrällisessä että laadullisissa tutkimusmenetelmissä aineisto on tehtyä, ei annettua. Kuitenkin todellisuudesta saatavan tiedon subjektiivinen luonne painottuu laadullisessa tutkimuksessa enemmän ja sen tarkoitus onkin keskittyä yksittäisen tapauksen tarkasteluun siihen osallistuvien ihmisten näkökulmasta. Tällaisessa tapauksessa tutkijan suhde tuotettuun aineistoon ja tutkimuksen kohteeseen on oletettavasti läheinen. (Puusa ym. 2020, 75–76)

Tässä tutkimuksessa laadullisen tutkimuksen subjektiiviset painopisteet korostuvat selkeästi ja vaikka se on tapaustutkimukselle tyypillistä, se on myös tutkimuksen luotettavuudelle merkittävä kyseenalaistava tekijä. Enä-Sepän ruokatuotantoprosessi ja tutkimuskohteena olevan leiri- ja kurssikeskuksen toiminta on hyvin vahvasti ihmisen ja hänen persoonansa tuottamaa on subjektiivisuudelle kuitenkin annettava tilaa. Koska haastattelu koskee jo tapahtuneita asioita, muistinvaraisen aineiston luotettavuus hyvä kyseenalaistaa (Kananen 2015, 340). Tässä tutkimuksessa haastattelu edelsi haastateltavien itsensä tekemä havainnointi, josta he tekivät kirjalliset muistiinpanot. Tällä edistettiin sitä, että haastattelussa saatava aineisto ei perustuisi pelkästään muistin rajallisuuteen vaan olisi luotettavampaa.

Laadullisen tutkimuksen validiteettisia tarkastuspisteitä ovat oikeiden asioiden tutkiminen sekä oikeanlaisten mittareiden ja tulkintojen valinnat. Nämä ovat luotettavuuskysymyksiä tutkimuksen pätevyydelle, kun taas reliabiliteettiset näkökulmat luotettavuuteen koskevat mahdollisuutta tutkimuksen toistettavuuteen. Reliabiliteettisen näkökulman tarkastuspisteet koskevat tulosten pysyvyyttä niin teoreettisessa viitekehyksessä kuin johtopäätöksissäkin. (Kananen 2015, 356)

Ruokatuotantoprosessien teoria osion lähteiden määrä on ollut suppea. Tätä voidaan pitää luotettavuuteen vaikuttavana tekijänä. Myös tutkimuskohde on hyvin suppea ja kapea-alainen, jonka vuoksi voi luottavuuden kyseenalaistaa. Tämä koskisi kuitenkin vain tutkimuksen tuloksien yleistämistä mihinkään toiseen ammattikeittiöön sillä työ on tarkoituksen mukaisesti keskittynyt vain yhteen ilmiöön – Enä-Sepän ruokatuotantoprosessin kuvantamiseen prosessikaavion avulla.

9 POHDINTA

Hyödyllisiä näkökohtia prosessien kuvaamisen ovat mm. johtamista helpottava työväline, samoin apuväline ohjaamiseen, päätöksentekoon sekä suunnitteluun. Lisäksi kuvantaminen auttaa arvioimaan laatua ja mittaamaan tuloksia. Samoin siitä voi olla hyötyä palveluiden kehittämisessä, työnohjauksessa, työntekijöiden perehdytyksessä, resurssitarpeiden kartoittamisessa ja ongelmatilanteiden sekä päällekkäisyyksien huomaaminen. Prosessikaaviokuvausta voidaan hyödyntää myös sekä työnjaon että vastuiden selkiyttämisessä samalla kun sillä kuvataan organisaation toimintatapoja. Täten se on monipuolinen ja yhteinen työväline organisaation eri toimijoille (johto, kehittäjät, vastuhenkilöt, tietohallinto). (JHS 2012, 3)

Työn merkitys on käytäntöön sidottu, tavoitteensa mukaisesti se tulee helpottamaan ja selkeyttämään ruokapalveluiden osuutta leirikeskuksen toiminnassa. Laajalla kentällä työ ei ole merkityksellinen, sillä monien tutkimusten tavoitteiden vastaisesti se ei tuottanut uutta yleispätevää tietoa. Kuitenkin toimeksiantajalle se tulee olemaan yksilöllisen räätälöinnin takia käyttökelpoinen. Opinnäytetyön tilaajalle se antaa apua ja ymmärrystä sekä kokonaisuuden hahmottamista sekä sujuvuutta uusien ja/tai vaihtelevien työntekijätilanteiden keskellä. Sen avulla myös rutiineja ja laatua voidaan tuoda vahvemmin mukaan ruokapalvelujen ja samoin leirikeskuksen hallinnoimiseen. On myös oletettavaa, että selkeämpi ja parempi suunnittelu tulee vaikuttamaan leirikeskuksen talouteen.

Ruokatuotantoprosessin teoria oli selkeä ja sen pohjalta Enä-Sepän ruokatuotantoprosessin kuvantaminen onnistui hyvin. Käytetyissä lähteissä prosesseissa oli eroja ainoastaan yksityiskohtaisuuksien määrässä. Koska tutkittavan palveluntarjoajan toiminta on ammattikeittiötasolla mitattuna pientä, oli selkeää valita lähestymistavaksi pelkistetympi jaottelu prosessien vaiheissa. Taskisen (2007, 7) työssä prosessikaavio kuvattiin UML 2.0 (Unified Modelling Language) standardin mukaisesti, kuitenkin tämän opinnäytetyön mittapuulla päädyin kuvaamaan ruokatuotannon prosessin taulukossa. Office 365 ohjelmien tarjoamien vaihtoehtoja harkitessani yksinkertaisuus tuntui merkittävältä, sillä vaikka prosessikaavio on yksinkertaistettu, siinä on paljon tekstiä, joka olisi ollut vaikeaa saada mahdumaan tarjolla oleviin kaaviomalleihin.

Työn tavoitteena oli hyvin kapea-alaisesti tutkia toimeksiantajan ruokatuotannon prosessia, jonka seurauksena tapaustutkimus oli luonteva valinta, jotta tutkimusta saatiin rajattua selkeästi vain yhteen kohteeseen. Työhön kerättävän tiedon laajuus ulottuu ympärivuotiseen toimintaan, joka rajasi tutkimusmenetelmää teemahaastattelun suuntaan. Toisena mahdollisuutena harkittua havainnointia olisi pitänyt suorittaa pitkällä aikavälillä, joka ei olisi ollut tarkoituksenmukaista tämän kokoisessa tutkimustyössä. Koska vastaava kokki on työskennellyt Enä-Sepässä yli puolitoistavuotta ja leirikeskuksen johtaja noin kolme vuotta oli haastatteleamalla mahdollista kerätä tarpeeksi kattavasti tietoa toiminnasta.

Työn tuloksena havaitsin, että Enä-Sepän ruokatuotantoprosessi on tällä hetkellä suhteellisen toimiva. Kun aloitin tätä opinnäytetyötä arveluni tilanteesta, oli toisenlainen. Tähän arveluun vaikutti osaltaan se, että keittiössä ei ollut ollut vakituista henkilökuntaa ja koko leirikeskuksen henkilöstössä

oli ollut paljon muutoksia. Tutkimusta seuranneissa kehitysehdotuksistakin käy ilmi, että mitään selkeästi toimimatonta osaa prosessia ei ole, jonka vuoksi kehitysehdotukset ovat ehdotuksia. Enä-Seppän ruokatuotanto on selkeästi vastaavan kokin varassa ja hänen ammattitaitonsa on merkittävä tekijä ruokatuotantoprosessin toimivuudelle. Mikäli työssä ehdotetut kehitysehdotukset erityisesti suunnittelun osalta toteutettaisiin ruokatuotannon toimivuuden riippuvuus vastaavan kokin työstä vähenisi, jolloin mahdollisissa henkilöstömuutoksissa toiminnassa oli selkeämmin jatkuvuutta.

Jatkoa ajatellen haastattelussa puhuttiin yhteydenottamisesta paikallisiin oppilaitoksiin, joiden kanssa yhteistyössä voisi koko kurssi- ja leirikeskukseen eri osa-alueita kehittää eteenpäin. Ruokatuotannon osalta näitä olisivat tukkujen kilpailutus ja perehdytyskansion tekeminen, jossa tämän tutkimuksen tuloksena syntynyt prosessikaaviokuvaus olisi käytössä. Palautteen kerääminen sähköisellä lomakkeella olisi myös selkeä askel, jonka voisi toteuttaa toiminnan kehittämiseksi.

Käytännön ihmisenä jouduin kasvamaan ymmärryksessä, että suunnittelemiseen kannattaa panostaa. Tämä on varmasti ollut isoin oppimisen aihe itselleni ja olen tyytyväinen, sillä uskon sen tekevän minusta paremman työntekijän. Samoin perehtyminen laajempaan kuvaan ruokatuotannosta on kasvattanut ammatillista osaamistani. Yllättävänä huomiona jouduin kohtaamaan vastuuni alan ammattilaisena ja kasvamaan siinä. En voinut enää olla se harjoittelija tai uusi tyyppi, joka ei vielä osaa vaan minun oli toimittava tutkijana ja asiantuntijana tässä prosessissa. Osaltaan olen myös päässyt kehittämään vahvuuksiani loogisuuden ja järjestelmällisyyden saralla, kun sain koota tutkimustuloksista mahdollisimman pelkistetyn prosessikaaviokuvauksen.

Tämä opinnäytetyö on ollut iso merkkipaalu itselleni. Kärsivällisyys ja tahdonvoima ovat päässeet kasvamaan, kun useamman vuoden jälkeen palasin keittokattiloiden ääreltä akateemiseen maailmaan tämän työn kirjoittamisen myötä. Tiedonhaku ja teoreettisen tiedon jäsentely ovat tulleet uusiksi tuttaviksi osana oppimisprosessiani. Samalla olen toteuttanut isäni haaveen valmistumisestani. Vaikka hän ei ehtinyt nähdä tämän toteutuvan haluan omistaa tämän työn hänelle ja kiittää tuesta sekä kannustuksesta, jota olen häneltä saanut.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- ENÄ-SEPPÄ, Enä-Sepän historiallinen ympäristö [verkkoaineisto]. Enä-Sepän historia lyhyesti. [Viitattu 2019-01-29] Saatavissa: <http://enaseppa.fi/ena-sepan-historiallinen-ymparisto>
- HIRSIJÄRVI, Sirkka ja HURME, Helena 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö [verkkoaineisto, e-kirja]. Helsinki: Gaudeamus 2008.
- JHS 152 Prosessien kuvaaminen. 2012. JHS-suositus [verkkajulkaisu]. Suositus julkisen hallinnon prosessien kuvaamisesta. [Viitattu 2019-03-11] Saatavissa: <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs152>
- KANANEN, Jorma. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä Suomen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- KANANEN, Jorma. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Suomen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- KIVIRANTA, Outi. 2018. Tuotteen ja palvelun laatu [verkkajulkaisu]. [viitattu 26.3.2021] Saatavissa: <https://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=d8fed524-85ec-421c-aba5-e691aeda2b46>
- KUKKOHOVI, Hanna-Maija ja HAGEL, Heidi 2021-03-16. Leirikeskusten johtaja ja vastaava kokki, Enä-Seppä. [Haastattelu.] Vihti: Leiri- ja kurssikeskus Enä-Seppä
- MERTANEN, Enni. 2012. Ruokapalveluja kehittämässä. Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- MERTON, R. K., FISKE, M. & KENDALL, P.L. 1990. The focused interview. A manual of problems and procedures. Toinen painos. Glencoe, IL: Free Press.
- MIETTINEN, Satu 2011-05-03. Palvelumuotoilu tuo käyttäjän näkökulman palvelun kehittämisen keskiöön [verkkoaineisto]. Satu Miettinen on service design thinking: Palvelumuotoilun menetelmiä, koulutusta ja muotoiluajattelua. [Viitattu 2012-01-11.] Saatavissa:
- OJASALO, Katri, MOILANEN, Teemu, RITALAHTI, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät, Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- OPKO a, OPKOn strategia 2015-2020. PDF-tiedosto. Ei saatavissa julkisesti.
- OPKO, Suomen Ev.lut. Opiskelija- ja Koululaislähetys ry eli OPKO [verkkoaineisto]. Info. [viitattu 2019-01-29] Saatavissa: <https://www.opko.fi/info>
- PUUSA, Anu ja JUUTI, Pauli. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus.
- ROUTIO, Pentti 2007-08-03. Tapaustutkimus [verkkoaineisto]. Tuote ja tieto. Tuotteiden tutkimus ja kehittäminen. [Viitattu 2019-01-22.] Saatavissa:
- RUOKAPALVELUJEN KANSALLISEN LAATUTYÖN TOIMINTAMALLI, Saatavissa: http://herkkuammatti.fi/pdf/kansallisen_laatutyon_toimintamalli.pdf
- SAARELA, Anna-Maria, HYVÖNEN, Paula, MÄÄTTÄLÄ, SINIKKA, VON WRIGHT, Atte. 2010. Elintarvikeprosessit. 3. uudistettu painos. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu
- SCHÖN, Donald. 1983. The Reflective Practitioner. How Professionals Think in Action. Cambridge: Basic Books.
- TASKINEN, Teija 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. A: Tutkimuksia ja raportteja – Research Reports 22. Mikkelin ammattikorkeakoulu
- TÖTTÖ, Pertti. 2000. Pirullisen positivismin paluu. Laadullisen ja määrällisen tarkastelua. Tampere: Vastapaino

LIITE 1: TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

Haastattelukysymyksiä

Suunnitteluvaihe

- Miten ruokatuotantoprosessi alkaa: Tuleeko ravitsemispalvelut esille jo ensimmäisellä kontaktilla asiakkaan kanssa?
 - Mitä keittiötyöntekijä tekee ensimmäisenä, kun saa tiedon? Sitten?
- Missä vaiheessa ruokalistasuunnittelu toteutuu?
Onko rajoituksia: Tarvitseeko hyväksyttää johtajalla?
- Mikä vaikuttaa eniten suunnittelussa?
- Mitkä ovat haasteet?
(kausivaihtelussa tai esim. Työntekijäresurssit huomioiden?)
- Miten liikeidea huomioidaan prosessissa/ ruokatuotteissa?
 - Miten näkyy asiakkaalle? Tehdäänkö esim. Ruokalista ryhmän mukaan?
 - Laadulliset (ja määrälliset) tavoitteet tuotteille ja palveluille?
 - Onko tämän pohjalta tuotelistausta/ reseptiikkaa?
- Kuinka huomioidaan ja suunnitellaan:
 - Erikoisruokavaliot?
 - Asiakastyypit
 - keittiön resurssit?
 - Sesongit? Tai raaka-aineiden saatavuus?
 - kestävän kehityksen arvoja?
- Asiakaspalautteiden vaikutus? Milloin ja miten ravitsemispalveluiden hinnoittelu suunnitellaan ja tehdään?
- Miten omavalvonnasta huolehditaan pitkin prosessia (ja uudistetaan)? Kenen vastuulla?

Toteutusvaihe

- Mitä keittiötyöntekijä tekee ensimmäisenä?
- Milloin tehdään
 - tilaukset?
 - Tavarain vastaanotto ja varastointi? (Omavalvonta)
- Milloin tuotteiden valmistus alkaa: Aikahaarukka? (omavalvonta)
 - Entä raaka-aineiden esikäsittely?
- Onko valmistus ja tarjoilu rinnakkaista (saman ruoan)?
 - Milloin aina kirjataan omavalvonta (lämpötilat)
- Kuinka tapahtuu
 - tarjoilun toteutuminen?
 - säilytys (tarvittaessa ja jäädytys)
 - Jälkityöt? (yli jäänyt ruoka ja puhdistus)

Seurantavaihe

- Miten ja milloin tietoa kerätään?
 - tarjolla olevan valikoiman sopivuudesta, ennako-odotuksien kohtaamisesta ja ruokien maistuvuudesta sekä taloudellisesta tuloksellisuudesta
- Kuinka hyödynnetään/ on hyödynnetty?
 - Onko 'virallista' kirjanpitoa palautteista?

Bonus:

- Milloin (missä kaikissa väleissä) tietoa siirtyy keittiötyöntekijälle ja miten?

LIITE 2: ENÄ-SEPÄN PALAUTELOMAKE

Palaute

Haluamme kehittää toimintaamme. Tarvitsemme siihen sinun apuasi. Anna meille kiitosta, moitteita, kehitysehdotuksia, muita huomioita... Rastita arvosanat ja kommentoi jos haluat.

Aika, jolloin olit Enä-Sepässä: _____ Tapahtuma: _____

	Hyvä			Huono		Kommentti
Majoitus	5	4	3	2	1	_____
Ruoka	5	4	3	2	1	_____
Siisteys	5	4	3	2	1	_____
Piha-alueet	5	4	3	2	1	_____
Henkilökunta	5	4	3	2	1	_____
Sauna	5	4	3	2	1	_____
Yleisfiilis	5	4	3	2	1	_____

Tähän voit kirjoittaa vapaamuotoista palautetta:

Kiitos palautteestasi!

Voimmeko lisätä sinut Enä-Sepän ystävät -sähköpostilistalle? Saat sähköpostiisi 2–4 kertaa vuodessa ystäväkirjeen muodossa tietoa toiminnastamme. Enä-Seppä on kristillinen leirikeskus, jonka omistaa Suomen Evankelisluterilainen Opiskelija- ja Koululaislähetys (OPKO) ry. Jos tahdot liittyä Enä-Sepän ystäviin, lisää seur. tiedot:

Sähköposti:

Nimi:

Jos haluat saada lisäksi ilmaista OPKO:n tiedotuslehti Arkkia, joka ilmestyy n. 4 kertaa vuodessa postitse, lisää tähän kotiosoitteesi:

Leiri- ja kurssikeskus Enä-Seppä

Enätie 45

03250 Ojakkala

puh: 050 468 7501

s-posti: ena-seppa@enaseppa.fi

www.enaseppa.fi

Tykkää meistä Facebookissa:
Leiri- ja kurssikeskus Enä-Seppä