

**OPINNÄYTETYÖ
AMK**

SAUKKORIIPI EMILIA 2013

**HOTELLI PELLONHOVIN
LOUNASPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN**



**Rovaniemen
ammattikorkeakoulu**
University of Applied Sciences
LUC

MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

Matkailun koulutusohjelma
Ammattikorkeakoulututkinto

Opinnäytetyö

**HOTELLI PELLONHOVIN LOUNASPALVELUIDEN
KEHITTÄMINEN**

Saukkoriipi Emilia

2013

Toimeksiantaja Hotelli Pellonhovi

Ohjaaja Merja Vankka

Hyväksytty _____ 2013 _____

Tekijä	Emilia Saukkoriipi	Vuosi	2013
Toimeksiantaja	Hotelli Pellonhovi		
Työn nimi	Hotelli Pellonhovin lounaspalveluiden kehittäminen		
Sivu- ja liitemäärä	40 + 1		

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Pellossa sijaitsevan Hotelli Pellonhovin lounaspalveluiden kehittämismahdollisuuksia asiakastytyväisyyskyselyjen avulla. Tavoitteena on havainnollistaa lounaspalveluiden puutteet ja vahvuudet sekä löytää kehitysideoita, joilla Pellonhovin lounaspalveluista saadaan entistä toimivampi kokonaisuus. Pellonhovin toimialaa ovat matkailu-, ravintola- ja kokouspalvelut.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään tutkimusaihetta koskevia käsitteitä kuten terveys ja ravinto, palvelu ja sen laatu sekä asiakastytyväisyys. Teoriapohja perustuu kyseisiä aiheita käsitteleviin teoksiin ja Internet-lähteisiin. Tutkimus toteutettiin asiakastytyväisyyskyselyjen avulla. Yhteispäätöksestä toimeksiantajan kanssa kyselyt päätettiin suorittaa perinteisellä menetelmällä paikan päällä Pellonhovissa. Kyselylomakkeita jaettiin Pellonhovissa lounasaikaan kahden viikon ajan kesäkuussa 2013.

Asiakastytyväisyyskyselyiden tuloksista kävi ilmi, että pääosin Hotelli Pellonhovin lounasasiakkaat pitävät lounaspalvelua hyvänä, mutta muun muassa lounasmenuja toivottiin monipuolisemmiksi sekä ruokaa terveellisemmäksi. Vastaajista yli puolet kertoi Pellonhovin lounaspalveluiden parantuneen viimeisten kuukausien aikana. Vastaajista suuri osa kertoi myös olevansa tyytyväisiä lounaan hinta-laatu-suhteeseen. Lounaspalvelun käyttämisen syyksi monet mainitsivat ravintolan sijainnin, päiväkohtaisen menun sekä ruoan laadun. Lounaspalvelun kehitysideoita löytyi useampia; muun muassa lounasmenuja tulisi saada monipuolisemmiksi ja vaihtelevammiksi, ja hotellin sisustusta tulisi asiakkaiden mielestä päivittää, jotta viihtyvyyttä voitaisiin parantaa.

Author	Emilia Saukkoriipi	Year	2013
Commissioned by	Hotel Pellonhovi		
Subject of thesis	Developing Lunch Services in Hotel Pellonhovi		
Number of pages	40 + 1		

The purpose of this thesis was to measure the customer satisfaction of lunch customers and the quality of service in Hotel Pellonhovi. In this thesis the goal was to find out the strengths and weaknesses of the lunch services in Pellonhovi. Pellonhovi is a small hotel owned by a private entrepreneur and it is located in a small village called Pello.

The theoretical part of this thesis consists of the basics of customer satisfaction from the point of view of customer segmentation and quality. Also points of healthiness and nutrition were considered in this study. The theoretical framework is based on the official web pages of Hotel Pellonhovi and various other Internet pages, as well as articles and literature on the topic. The customer survey was carried out during the lunch time between 17 and 30 June 2013 in Hotel Pellonhovi. The questions concerned the quality of lunch, the service environment and the quality of service.

According to the results of the survey, the customer satisfaction of lunch services was positive and the customers were pleased with the quality of food. There are still a few features to develop further, for example the diversity and choice of menus. The customers were disappointed with the decor of the hotel restaurant and hoped that the hotel will update and renovate its interior.

Key words

Pellonhovi, lunch services, nutrition, development of services, customer satisfaction

SISÄLTÖ
TIIVISTELMÄ
ABSTRACT

1	JOHDANTO	2
2	PELLO JA HOTELLI PELLONHOVI.....	4
3	LOUNAS ATERIANA	9
	3.1 LOUNAAN MERKITYS TYÖSSÄKÄYVÄLLE IHMISELLE	9
	3.2 TYÖIKÄISEN RAVITSEMUS	10
	3.3 ATERIOIDEN KOOSTUMUS JA RAVINTOSISÄLTÖ	11
4	HOTELLI PELLONHOVIN LOUNAS.....	15
	4.1 LOUNAAN SISÄLTÖ	15
	4.2 LOUNAAN HINTA JA LOUNASASIAKKAAT.....	16
	4.3 KILPAILIJA-ANALYYSI.....	17
5	PALVELU.....	18
	5.1 PALVELUN OMINAISUUDET	18
	5.2 PALVELUN LAATU	19
	5.3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	20
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	21
	6.1 TUTKIMUSONGELMA JA –MENETELMÄ.....	21
	6.2 TUTKIMUKSEN RELIABEELIUS JA VALIDIUS.....	22
	6.3 KYSELYLOMAKE JA KYSELYN TOTEUTUS.....	23
7	TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYSOINTI	25
	7.1 VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT	25
	7.2 VASTAAJIEN MOTIIVIT PELLONHOVIN LOUNASPALVELUIDEN KÄYTTÖÖN	26
	7.3 MUUTOKSET PELLONHOVIN TUOTTEESSA TAI PALVELUSSA	27
	7.4 YHTEENVETO JA KEHITYSIDEAT	31
8	POHDINTA.....	36
	LÄHTEET	38
	LIITTEET.....	40

KUVA- JA KUVIOLUETTELO

KUVA 1. PELLO SUOMEN KARTALLA (KS. LEHKOSEN LOMAMÖKIT 2011)	4
KUVA 2. HOTELLI PELLONHOVI (KS. SAUKKORIPI 2011A)	5
KUVA 3. HOTELLIN VASTAANOTTO JA AULA (KS. HOTELLI PELLONHOVI 2011A)	6
KUVA 4. HOTELLI PELLONHOVIN DUBBEL-HUONE (KS. HOTELLI PELLONHOVI 2011B)	7
KUVA 5. PELLONHOVIN RAVINTOLASALI (KS. SAUKKORIPI 2011B).....	7
KUVA 6. RUOKAYMPYRÄ (KS. YHTEISHYVÄ.FI 2013)	12
KUVA 7. RUOKAKOLMIO (KS. RAVITSEMUSNEUVOTTELUKUNTA.FI 2013A).....	13
KUVA 8. LAUTASMALLI (KS. RAVITSEMUSNEUVOTTELUKUNTA.FI 2013B).....	14
KUVIO 1. VASTAAJIEN IKÄJAKAUMA	25
KUVIO 2. ASIAKKAIDEN KÄYNTIKERRAT	26
KUVIO 3. SYYT LOUNASPAIKAN VALINTAAN	27
KUVIO 4. LOUNASPALVELUN JA/TAI RUOAN MUUTOKSET	28
KUVIO 5. MUUTTUNEET SEIKAT	29
KUVIO 6. MUUTOSTOIVEITA LOUNAALLE	31
KUVIO 7. SWOT-ANALYYSI: PELLONHOVI LOUNASPAIKKANA	32

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Pellossa sijaitsevan Hotelli Pellonhovin lounaspalveluiden toimivuutta sekä havainnollistaa sen mahdolliset puutteet ja kehityskohteet. Tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä ongelmatilannetta lähdetään selvittämään asiakastyytyväisyyskyselyitä hyödyntäen. Työn tavoitteena on löytää ratkaisuja kehittämään Pellonhovin lounaspalvelusta toimiva ja monipuolinen kokonaisuus. Tietysti hyvin merkittävänä tavoitteena yritykselle on myös erottua kilpailijoista. Lounaspalvelu käsitteenä tarkoittaa lounaan kokonaisuuden, niin itse tuotteen kuin palvelun ja koko prosessin toimivuutta. Onko itse tuote kunnossa, entä onko palvelu kattava ja miellyttävä sekä riittävän ammattitaitoinen? Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä erikseen kannattavuutta, sillä hotellin lounas on yrityksessä palvelu, joka voidaan tuottaa muiden ruoka- ja ravintolapalveluiden tukena, jolloin se sinällään ei tuota lisäkustannuksia vaan täydentää muita palveluja.

Olen itse työskennellyt kyseisessä hotellissa muutaman vuoden ajan, vuodesta 2009 vuoteen 2011 saakka, jolloin olen myös pohtinut mahdollisuuksiani tehdä opinnäytetyötäni Pellonhoviin. Idea opinnäytetyöhöni tuli aivan tavallisesta keskustelusta hotellin keittiömestarin kanssa. Keskustelimme ruokatauollamme hotellin lounasjärjestelyistä, ja siitä kuinka lounaspalvelua voitaisiin mahdollisesti kehittää. Pohdimme sitä mikä asia on muuttunut viime aikoina tai mitä asioita tulisi muuttaa. Lounaan tarjoilumuoto ja lounaan ruoat ovat mielestämme pysyneet samanlaisena ja samantasoisena jo pitemmän aikaa, toki myös kilpailua on tullut kylään enemmän. Ruokalistan muutokset ja ruokalajien tavoitteellinen kierrättäminen voisivat olla hyviä piristysruiskeita Pellonhovin lounastoiminnalle. Keskustelumme edetessä lounaspalvelun kehittämistarpeista, oivalsin tämän ongelman olevan juuri se aihe, josta kirjoitaisin opinnäytetyöni. Koska Pello on paikkakuntana pieni ja pienelle alueelle kilpailua on suhteellisen paljon, olisi tärkeää erottua muista lounasta tarjoavista kilpailijoista.

Työ rajattiin ainoastaan lounaspalveluihin, sillä selvää on, että hotellin lounasasiakkaat ovat yksi suurimmista asiakaskunnista hotellissa. Ongelmatilanne on selvä, sillä hotellin lounaspalvelut eivät ole juurikaan kehittyneet

viime vuosina. Itse lounasruokia tai menu muutoksia en työssäni lähde kehittämään, sillä listojen kehitystä on tehty keittiön toimesta koko ajan, ja hotellinjohtajan mukaan kehitys on jatkuvaa ja pikkumuutoksia tehdään aina tarpeen tullen. Koska lounasasiakkaat koostuvat lähes poikkeuksetta lähiyritysten työntekijöistä, on mielestäni äärimmäisen tärkeää että tutkimuksessani saan asiakaskyselyihin vastauksia juuri heiltä, päivittäin palvelua käyttäviltä asiakailta.

Yrityksenä ja toiminnaltaan Pellonhovi on hyvin monipuolinen, mutta jotenkin yrityksen kehitys on jäänyt hiukan taka-alalle viime vuosina. Osa syynä voi olla se, että johtaja on vaihtunut muutaman kerran viimeisen vajaan kymmenen vuoden aikana ja että uudella johtajalla on vienyt aikaa ylipäänsä asettua taloksi. Nykyinen hotellinjohtaja Susanne Saari on ollut Pellonhovissa johtajana yli kolme vuotta, ja hän on viihtynyt talossa hyvin, tuoden sinne uusia tuulia ja ideoita, sekä esille avointa ja aurinkoista persoonaansa. Saari onkin ollut todella aktiivisesti ja avuliaasti opinnäytetyö-projektissani mukana.

Opinnäytetyöhöni kerättiin aineistoa asiakastyytyväisyyskyselyillä. Yhteistuumin toimeksiantajan kanssa päätimme että asiakaskyselyt suoritetaan perinteisesti paikan päällä Hotelli Pellonhovissa, eikä esimerkiksi sähköisesti. Aloittaessani laatimaan kyselylomaketta, päätin pääsääntöisesti käyttää ainoastaan monivalintakysymyksiä, jottei vastauksista tulisi liian rönsyileviä ja jotta voisin itse määritellä kysymysten laajuuden sekä aihealueen tarkemmin. Kyselyn loppuun lisäsin ”Terveisiä henkilökunnalle” -osuuden, jotta halutesaan lounasasiakas voisi välittää niin sanotusti tutkimukseen liittymättömät mielipiteensä eli ruusut ja risut anonyyminä Pellonhovin henkilökunnalle. Kyselyn viimeistä kohtaa en siis huomioi mitenkään tutkimuksessani, vaan siihen kirjoitetut vastaukset ja niistä aiheutuva hyöty on ainoastaan yritystä varten.

Työni teoriaperustassa käsittelen ihmisen terveyteen ja ravintoon liittyviä asioita, tutkimuksen tekoa, kyselyiden laatimista sekä tietysti itse asiakasprosessia. Teoriaperustassa esittelen myös itse toimeksiantajan. Kun aineisto oli analysoitu, pohdin tekstissä aineiston perusteella kehitysideoita ja uusia toimintatapoja ja –malleja Hotelli Pellonhovin lounaspalveluiden kehittämiseksi.

2 PELLO JA HOTELLI PELLONHOVI

Pello on hyvin pieni ja kaunis kylä, joka sijaitsee keskellä Pohjoiskalottia, Napapiirillä Tornionjokilaaksossa, Ruotsin rajalla (kuva 1). Naapurikuntia ovat Ylitornio, Kolari ja Rovaniemi sekä Ruotsin puolella Pajala ja Övertorneå. Koko Pellon kunnassa asukkaita on noin 4000, ja itse Pellon kylässä asuu noin tuhat henkilöä. (Lappi.fi 2012.)

Kylä on aikoinaan ollut hyvinkin eloisa ja vilkas kylänraitti, mutta vahvistunut ja koko ajan kasvava muuttoliike kylistä kaupunkeihin sekä syntyvyyslukujen lasku kunnassa ovat vaikuttaneet siihen, että väkiluku on vähentynyt huomattavasti.



Kuva 1. Pello Suomen kartalla (ks. Lehkosen Lomamökit 2011)

Hotelli Pellonhovi on vuonna 1982 yksityisen rakentama hotelli, joka sijaitsee pienessä Pellon kylässä noin 100 km Rovaniemeltä pohjoiseen (kuva 2). Hotellin omistaa yhtiö nimeltä Armas Kristo Oy ja itse Armas Kristo toimii hotellin ylimpänä johtajana. Hotellin organisaatio on matala; Kriston rinnalla toimii hotellinjohtaja Susanne Saari sekä noin vuosi sitten ravintolapäällikön nimikkeen saanut Katja Ekonoja. Hotelli Pellonhovissa henkilökunnan on oltava moniosaajia. Pellonhovi työllistää henkilökuntaa seuraavanlaisesti: hotellin-

johtaja, ravintolapäällikkö, siivooja, talonmies, kolme kokkia joista yksi myös siivoaa ja kaksi muuta tekevät kaikkia muitakin työtehtäviä hotellissa. Sen lisäksi töissä on myös kaksi tarjoilijaa / hotellivirkailijaa, jotka molemmat toimivat tarvittaessa kokin sijaisena. Myös extra-työvoimaa käytetään silloin tällöin varsinkin suuremmissa tapahtumissa tai tansseissa. Myös hotellinjohtaja ja ravintolapäällikkö osallistuvat aktiivisesti muiden työntekijöiden rinnalla niin hotellin kuin ravintolankin työtehtäviin. Kaikkien on osattava laittaa ruokaa, tarjoilla sekä hoitaa vastaanottoa. Myös erilaisten juomien sekoittaminen pitää olla hallussa. Sanonnat ”Kaikki tekevät kaikkea” ja ”Jokaisen on oltava jokapaikanhöylänä” sopivat kuvaamaan kyseistä piestä ja lämmintä työyhteisöä erinomaisesti. (Saari 2013.)



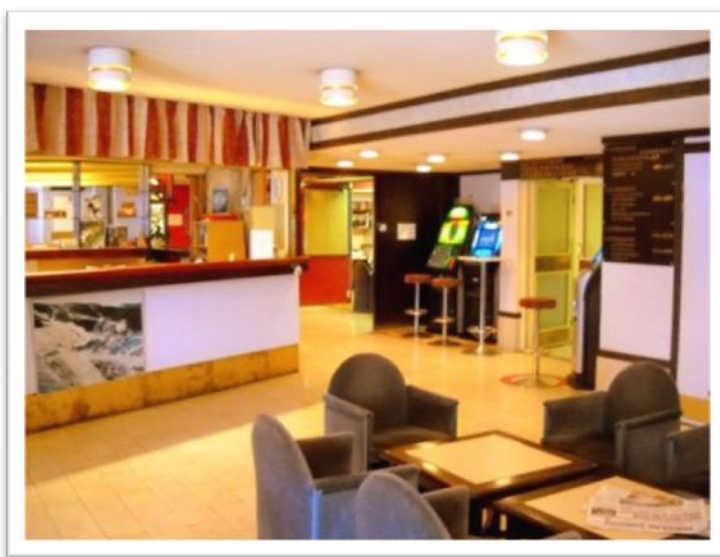
Kuva 2. Hotelli Pellonhoivi (ks. Saukkoriipi 2011a)

Hotelli on melko vanha, mutta todella viihtyisä. Hotelliin majoittuva asiakaskunta koostuu ympärivuotisesti enimmäkseen ohikulkijoista ja liikematkailijoista sekä keväisin suuremmista ryhmistä hiihtolomalaisia. Kuitenkin ravintolan ja varsinkin lounaspalveluiden suurin asiakaskunta on paikallisten yritysten työntekijät, jotka lounastavat työpäivänsä aikana. Hotellissa lounaalla käy päivittäin keskimäärin 20 - 40 ruokailijaa. Hotellin lounaspalvelut eivät ole juurikaan kehittyneet viime vuosina, ja tähän seikkaan opinnäytetyöni myötä halutaankin tehdä pysyvä ja merkittävä muutos. Yrityksenä ja toiminnaltaan

Pellonhovi on hyvin monipuolinen, mutta kehittämistyötä hotellissa on tehtävä jatkuvasti, jotta se pärjää kilpailussa.

Suuria muutoksia hotellin toiminnassa, tuotteissa tai palveluissa ei ole tapahtunut viime vuosina ja tästä syystä kehitys on hidastunut. Reilun kolmenkymmenen toimintavuoden jälkeen onkin hyvä tarkastella toimintoja kriittisesti ja löytää uusia raikkaampia tapoja toimia. Haluan radikaalisti puuttua kehitysongelmiin, sillä kaavoihin kangistuminen tässä nyky-yhteiskunnassa ei ole hyväksi minkään yrityksen tulevaisuudelle.

Hotelli Pellonhovissa on 80 huonetta, neljässä kerroksessa (kuva 3). Valittavissa on kahden ja kolmen hengen huoneita, perhehuoneita neljälle sekä kolme saunallista huonetta (kuva 4). Hotelliin majoittuu yhtä aikaa noin 200 henkeä. Pellonhovissa on viihtyisä ruokaravintola, baari sekä Westis-pub, jotka tarjoavat viihdykettä moneen makuun (kuva 5). Ruokaravintolassa asiakaspaikkoja on yhteensä 135, baarissa 35 ja Westis-pubissa 102 asiakaspaikkaa. Kokoustiloja hotellista löytyy monenlaisiin eri tapahtumiin. Kokoustiloja on pienempiin kuin suurempiinkin tarpeisiin 185 istumapaikkaisesta auditoriosta pienimmillään 10 istumapaikkaiseen Sääskisafariin. Osasta kokoustiloja löytyy langaton verkkoyhteys jota kokousasiakkaat voivat tarvittaessa hyödyntää. (Hotelli Pellonhovi 2012.)



Kuva 3. Hotellin vastaanotto ja aula (ks. Hotelli Pellonhovi 2011a)



Kuva 4. Hotelli Pellonhovin dubbel-huone (ks. Hotelli Pellonhovi 2011b)

Hotelli Pellonhovin ravintola on 135 paikkainen, eli lounastilaa on todella kiitettävästi. Verrattuna muihin Pellon kylällä sijaitseviin lounasravintoloihin, Hotelli Pellonhovi on huomattavasti suurin ja sijaitsee aivan kylän ydinkeskustassa. Hotellin etuna lounasravintolana on myös se, että lounas tarjoillaan buffetpöydästä, ei erillisinä annoksina.



Kuva 5. Pellonhovin ravintolasali (ks. Saukkoriipi 2011b)

Pellonhovissa tarjoillaan lounasta kuutena päivänä viikossa, maanantaista lauantaihin kello 10.30 – 16.00. Iltaisin ravintolassa tarjoiltava ruoka on a la carte -listalta ja lista koostuu kokonaisuudessaan lappilaisista ruoista. Listalta on saatavissa muun muassa paistettua siikaa, poronkäritystä sekä jälkiruokalistalta vaniljajäätelöä lakkakastikkeella. (Hotelli Pellonhovi 2012.)

3 LOUNAS ATERIANA

3.1 Lounaan merkitys työssäkäyvälle ihmiselle

Lounas on monelle ihmiselle päivän tärkein ateria, vaikka useiden tutkimusten mukaan tärkein ateria olisi aamiainen. Ruokailutottumukset ovat kuitenkin kovin henkilökohtaisia ja eriävät toisistaan henkilöstä riippuen. Toiset panostavat tosissaan aamiaiseen keittäen aamupuurot, kananmunan sekä kahvin. Sen lisäksi he nauttivat mahdollisesti vielä voileivän sekä hedelmän. Toisilla taas aamiainen jää syömättä kiireen tai ruokahaluttomuuden vuoksi, tai aamiainen on aivan liian vaatimaton ja se korvataan esimerkiksi parilla kupillisella kahvia.

Aamiaisen merkitystä on usein korostettu väitteillä, joiden mukaan päivän askareista ja töistä ei jaksu selviytyä ilman kunnon aamupalaa. Terveellä ihmisellä kuitenkin on aina varastossa energiaa tulevan päivän varalle, joten ihmiset jotka ovat tottuneet olemaan ilman aamiaista, selviävät mainiosti lounaaseen saakka syömättäkin. Taas ne jotka ovat tottuneet nauttimaan aamiaisen, ovat nälissään usein jo heti herättyään. Yleisesti voidaan sanoa että henkilölle, joka voi käydä lounaalla silloin kun itse haluaa ja kun ruokahalu on herännyt, aamupalan määrä ja koostumus ovat vähemmän tärkeitä. (Aro 2002, 163.)

Normaalia niin sanottua toimistovuoroa tekevät ihmiset aloittavat työpäivänsä kello 7.00 - 9.00 välisenä aikana ja täten kello 11.00 - 12.00 aikaan lounaan nauttiminen on jo pelkästään energiatason säilyttämiseksi välttämättömyys. Ateriovälit tulisi pitää sopivan lyhyinä, jottei energiataso laskisi merkittävästi ja ruokailun jälkeen päinvastoin nousisi huimasti. Tämä vaikuttaa energian määrään ja muun muassa mielentilaan ja jaksamiseen huomattavasti, näin ollen myös työkykyyn. Ruoan terveysvaikutuksissa keskeisintä on monipuolisuus sekä kohtuullisuus, joten voidaan sanoa että aterioiden lukumäärä ja ajoitus ovat enemmänkin mukavuustekijöitä. Perusterve ihminen voi syödä silloin kun kokee sen tarpeelliseksi. (Aro 2002, 161.)

Nykyisin yhä useamman työssäkäyvän ihmisen päivän pääateria on työpaikalounas ja muulloin selvittää välipaloilla sekä niin sanotuilla pikaruoilla tai

mikroruoilla. (Aro 2002, 161) Suomalaisen perheen elintavat ja yleisestikin suhtautuminen ruokaan on muuttunut huomattavasti viimeisten kymmenien vuosien aikana. Muutama vuosikymmen taaksepäin tyypillinen kuva hellan äärellä hääräävästä kotiäidistä on nyt haalistunut ja tilalle on tullut kuva työsäkävystä ruokkijasta, joka valmistaa ruokaa perheelleen mahdollisimman nopeasti ja vaivattomasti. Juuri tästä syystä niin koululaisten lounasruokailulla kuin aikuisten työpaikkaruokailulla on äärimmäisen suuri merkitys perheen arjessa. (Haglund–Huupponen–Ventola–Hakala-Lahtinen 2007, 140-141.)

3.2 Työikäisen ravitseminen

Terveysten edistämistyö ja kehittyneet hoitomuodot ovat parantaneet yleisellä tasolla Suomen väestön terveydentilaa varsinkin sydän- ja verisuonitautien osalta. Sillä on myös suuri vaikutus nykyihmisen mielikuvaan terveellisestä ruokavaliosta sekä hyvistä ruokailutottumuksista. Muun muassa kolesteroliarvot ja sydäntautikuolleisuus on pienentynyt huomattavasti, kun taas sen sijaan uusi kansanterveysongelma onkin syntyneessä liikalihavuudesta. Tähän syynä ovat varmasti monet seikat, mutta muun muassa arkiliikunnan väheneminen sekä paikoin liiallinen energiansaanti sen kulutukseen nähden ovat suuria tekijöitä. Työikäisten miesten energiansaanti on keskimäärin 9,2 MJ (2200 kcal) ja naisten 6.6 MJ (1600 kcal) päivässä. Lihomiseen ja ylipainoon voi johtaa muun muassa se, kun työn fyysisyys laskee ja arkiliikunta vähenee, mutta energiansaanti pysyy samana. (Haglund–Huupponen–Ventola–Hakala-Lahtinen 2007, 140.)

Valtion ravitsemusneuvottelukunta antaa aika-ajoin ravitsemussuosituksia Suomen väestölle. Ravitsemussuositukset ovat ohjeita ruoasta ja ravintoaineiden saannista koko väestölle tai eri ikäryhmille. Ravitsemussuosituksen mukaan riittävä liikunta sekä vähärasvainen ja runsaasti kasviksia sisältävä ruoka auttavat monien aikuisväestöä uhkaavien sairauksien ehkäisyssä ja hoidossa. Ravitsemussuositukset sisältävät tutkittua tietoa muun muassa ihmisen ravitsemuksesta, ravinnon koostumuksesta, ravintoaineista, niiden tarpeesta sekä suositeltavasta saannista. Suosituksissa esitettävistä asioista ja tutkimuksista on vahvat näytöt. Suosituksia koskien pohjoismaiden väestöä, on tehty jo vuodesta 1980 lähtien kahdeksan vuoden välein, ja ne on

laadittu laajojen tieteellisten tutkimusten pohjalta. (Haglund–Huupponen–Ventola–Hakala-Lahtinen 2007, 10.)

Ihminen tarvitsee energiaa perusaineenvaihduntaan, ruoan aiheuttamaan lämmöntuottoon ja fyysisen työn tekemiseen. Suurin osa energiankulutuksesta kuluu perusaineenvaihduntaan, aikuisilla jopa 60 - 80 %. Yksilöiden energiantarpeesta ei voida antaa suosituksia, koska perusaineenvaihdunta, kehon koostumus ja fyysinen aktiivisuus vaihtelevat yksilöittäin valtavasti. Siksi suositukset ovat usein vain viitteellisiä. Koska erot työn ja liikunnan rasittavuudella ovat yksilöllisiä ja paikoin suuria, on ihmisen fyysisen aktiivisuuden vaatima energiantarve myös yksilöllistä. Energiansaannin tulee olla tasapainossa suhteessa kulutukseen, jotta normaalipainon ja terveyden ylläpitäminen on mahdollista. Aikuisen energiantarpeella tarkoitetaan energiamäärää, joka pitää yllä hyvään terveyteen tarvittavaa kehon fyysistä aktiivisuutta, koostumusta ja painoa. (Haglund–Huupponen–Ventola–Hakala-Lahtinen 2007, 11-13.)

3.3 Aterioiden koostumus ja ravintosisältö

Aikuisen ihmisen arvellaan tarvitsevan noin 50 erilaista ravintoainetta: proteiineja, rasvoja, hiilihydraatteja, vitamiineja, kivennäisaineita, kuitua ja vettä. Hiilihydraatit ja ruoasta saatavat rasvat käytetään elimistössä lähinnä energian tuottoon, samoin kuin osa proteiineista. Proteiineja, kivennäisaineita ja vettä sen sijaan tarvitaan kudosten esim. luiden ja lihasten rakentamiseen. Kuitu, joka siis kuuluu hiilihydraatteihin, ei tuota energiaa, mutta on siitä huolimatta tarpeellinen ravintoaine. (Ihanainen–Lehto–Lehtovaara–Toponen 2004, 10.)

Suomalaisten ruokatottumuksissa on tapahtunut positiivisia muutoksia viime vuosikymmeninä. Rasvan ja suolan käyttö on vähentynyt ja kasvien käyttö lisääntynyt. Juurikin näitä asioita on hyvä painottaa ja vahvistaa niin sanotuissa joukkoruokailuissa ja ravitsemusneuvonnassa. Tärkeää on muistaa myös viljatuotteiden, perunan ja kalan kulutuksen lisääminen sekä pehmeiden rasvojen suosiminen. (Ihanainen–Lehto–Lehtovaara–Toponen 2004, 18.)

Lounaan tulisi sisältää runsaasti hiilihydraatteja, jolloin rasvan tarvetta pystytään vähentämään ja pitämään kohtuullisena. Hiilihydraatit ovat kasvikunnan tuotteissa ja maidossa esiintyvää luonnollista sokeria ja ovat elimistön pääasiallinen energianlähde. Vaikka juuri hiilihydraatit imeytyvät vereen sokerina eli kokonaisuudessaan sokeristuvat, on suositeltavaa saada noin puolet energiantarpeesta hiilihydraattipitoisesta ruuasta. Vastaavasti rasvoja suositellaan käytettävän kohtuullisesti, koska ne sisältävät paljon energiaa. Hiilihydraattipitoisesta ruuasta saadaan myös ravintokuitua. (Terveyskirjasto 2012.)

Hyväksi havaittu ruokaympyrä, ruokakolmio tai lautasmalli ovat erinomaisia apuvälineitä ja muistisääntöjä. Ne täydentävät toisiaan ja sopivat eri tarkoituksiin. Ruokaympyrä havainnollistaa ruokavalion monipuolisuutta ja eri elintarvikeryhmien suhteita toisiinsa (kuva 6). Joka päivä tulisi nauttia jotakin kustakin ympyrän lohkoista. Vaihtelevuus ruokavaliossa toteutuu silloin, kun ympyrän lohkoista valitaan vaihdellen eri ruokia. Ympyrässä on kuusi erikoista lohkoa, joissa suurimmassa on kasvikset, hedelmät ja marjat joita tulisi siis nauttia runsaimmin. Pienimmässä lohkossa ovat ravintorasvat, joita taas tulisi käyttää kohtuullisesti. (Ihanainen–Lehto–Lehtovaara–Toponen 2004, 20-23.)



Kuva 6. Ruokaympyrä (ks. Yhteishyvä.fi 2013)

Ruokakolmio koostuu neljästä tasosta ja on pyramidin mallinen (kuva 7). Perustan muodostavat viljavalmisteen, joita tulisi nauttia joka aterialla niiden monipuolisen ravintosisällön vuoksi. Seuraavan tason muodostavat kasvikset hedelmät ja marjat. Toiseksi ylimmän tason muodostavat maitovalmisteet, liha ja kala. Niistä olisi hyvä valita rasvattomia ja vähärasvaisia vaihtoehtoja. Ylimpänä pyramidissa ovat sokerit, rasvat, suklaa, makeiset ja sokeroidut virvoitusjuomat. Niissä on runsaasti energiaa, mutta vain vähän suojaravintoaineita, joten niitä tulisi syödä vähän. (Ihanainen–Lehto–Lehtovaara–Toponen 2004, 20-23.)



Kuva 7. Ruokakolmio (ks. Ravitsemusneuvottelukunta.fi 2013a)

Lautasmalli havainnollistaa suositeltavan ateriakokonaisuuden (kuva 8). Hyvän, ravitsevan ja terveellisen aterian mallissa puolet lautasesta koostuu kasviksista, joko salaattista, raasteista tai kypsennetyistä kasviksista. Neljäsosa lautasmallista koostuu perunasta, riisistä tai pastasta. Viimeinen neljännes lautasesta jää liha- tai kalaruoalle. Ateriaan kuuluu leipää, jonka päällä on ohuesti margariinia tai kevytlevitettä. Ruokajuomana on vesi, rasvaton tai

vähärasvainen maito tai piimä. (Ihanainen–Lehto–Lehtovaara–Toponen 2004, 20-23.)



Kuva 8. Lautasmalli (ks. Ravitsemusneuvottelukunta.fi 2013b)

4 HOTELLI PELLONHOVIN LOUNAS

4.1 Lounaan sisältö

Hotelli Pellonhovissa lounas tarjoillaan buffetpöydästä eli asiakkaat saavat itse koota annoksensa. Maanantaista perjantaihin lounasbuffet on runsas ja monipuolinen sillä asiakkaita on huomattavasti enemmän kuin tavallisena lauantaipäivänä. Lauantaisin yleensä tarjolla on ainoastaan yksi lounasvaihtoehto sekä tietysti a la carte -lista. Kun asiakas kokoaa itse oman ruokaannoksensa, on tärkeää että esimerkiksi edellisessä kappaleessa mainitun lautasmallin ominaisuuksia on tarjolla kattavasti ja esimerkiksi salaatti / raastepöytä on runsas ja monipuolinen. Myös peruna, pasta ja riisi valikoimassa tulisi olla paljon vaihtelevuutta ja mieluusti päivittäin ainakin kaksi vaihtoehtoa joista valita mieleisensä.

Pellonhovissa lounaalla on aina tarjolla ruokajuomaksi vesi, mehu, kotikalja, piimä ja rasvaton sekä kevytmaito. Maidoista ja piimästä löytyvät myös laktoosittomat versiot. Leipävaihtoehtoja on yleensä useampaa; näkkileipä, hapankorppu jokin vaalea leipä sekä ruisleipä, usein myös itse leivotut tuoreet sämpylät kuuluvat lounaspöydän antimisiin. Leipien lisäksi tarjolla on tietysti levitteet eli voi ja margariini. Salaattipöydässä on päivittäin tarjolla yksi vihreä perussalaatti sekä raaste tai peruna / punajuurisalaatti, pienemmissä astioissa erillisiä lisukkeita kuten ananas, rae- ja fetajuusto, tonnikala, säilykepaprika ja –mandariini, keitetty kananmuna tai esimerkiksi silli tai muu säilykekala. Salaattipöytään kuuluu luonnollisesti myös salaattikastike. (Saari 2013.)

Lounaspöydässä on aina tarjolla vähintään kaksi lämmintä pääruokavaihtoehtoa, joista toinen on useimmiten keittoruoka. Ruokat pyritään aina valmistamaan niin laktoosittomiksi kuin gluteenittomiksikin. Näiden kahden pääruoan lisäksi tarjolla on myös kasvislisäke, jotta mahdolliset ruokarajoitteisetkin huomioitaisiin. Lounaalla lisukevaihtoehtoja pyritään aina pitämään kahta erilaista; joko perunaa, riisiä tai pastaa. Lounasruoka Pellonhovissa on niin sanottua perus kotiruokaa eli raaka-aineina käytetään tuttuja aineksia ja reseptit ovat kovin perinteisiä ja maut asiakaskunnalle ennestään tuttuja. Ruoan perinteikkyyks ja tutut ruoka-ainekset ovat varmasti valttikortti Pellonhoville lounaspaikkana. Lounaaseen kuuluu luonnollisesti myös jälkiruokakahvi tai

tee sekä pikkuleipä. Joinakin päivinä tarjolla on jälkiruoka, joka on useimmiten jokin kiisseli tai rahka. Perjantaisin jälkiruoka on tarjolla kahvin ja teen lisäksi jotain marjapiirakkaa. (Saari 2013.)

4.2 Lounaan hinta ja lounasasiakkaat

Pellonhovissa buffetlounas aikuiselle maksaa 10,00 € ja 5 - 11 -vuotiaille lapsille lounas maksaa 6,90 €, alle 5 -vuotiaat syövät ilmaiseksi. Lounaaseen kuuluu ruokajuoma, leipä ja salaatti, pääruoka sekä kahvi tai tee, toisinaan tarjolla on myös jälkiruokaa. (Hotelli Pellonhovi 2013) Koska Pellonhovin lounasasiakkaista suurin osa koostuu vakituisista lounastajista, on usealla heistä sopimushinta työnantajansa toimesta. Joiltakin työpaikkaruokailu menee suoraan palkasta joten he kirjoittavat lounaalle saapuessaan vain nimen kansioon, jolloin ruokailu tiedetään vähentää palkasta. Joillakin asiakkailla taas työnantaja maksaa osan ja ruokailija itse maksaa toisen osan lounaastansa paikan päällä.

Nämä niin sanotut sopimusasiakkaat ovat Pellonhovin suurin lounasasiakas-kunta, sillä he käyvät joka ikinen arkipäivä lounaalla. He eivät välttämättä ole itse saaneet vaikuttaa siihen, että heidän työnantajansa ovat keskittäneet lounassopimuksensa, mutta heidän kannattaa käyttää hotellin lounaspalvelua poikkeuksetta arkisin. Nämä suuret asiakaskeskittymät kuten Pellon kunnan virkailijat tulisivat siis huomioida erityisesti hotellin lounaspalvelua kehittäessä, sillä heidän käyttäessä lounaspalveluita päivittäin, on heillä varmasti erityisen hyviä kehitysideoita ja parannuksia mielessään.

Vakituisien sopimusasiakkaiden lisäksi Pellonhovissa käy useita yksittäisiä työpäivän ohessa lounastavia asiakkaita, jotka useimmiten valitsevat lounaspaikkansa päivän menun mukaan. Sen lisäksi monet ohikulkijat pysähtyvät lounaalle Pellonhoviin, oletettavasti sen keskeisen sijaintinsa vuoksi mutta varmasti osasyynä myös se, että Pellonhovin lounaasta on hyvin infoa hotellin omilla nettisivuilla. Varsinkin lauantaisin lounasasiakkaat ovat melkeinpä kokonaisuudessaan ohikulkijoita tai turisteja. (Saari 2013.)

4.3 Kilpailija-analyysi

Pellonhovin lisäksi lounasta Pellon kylällä saa Lounaspaikka Helmestä, Kahvila-ravintola Jopparista, Huoltoasema Seolta sekä Kahvila-ravintola Grannista (TravelPello 2013). Hotelli Pellonhovissa lounas tarjoillaan ainoastaan buffet-pöydästä, myös Helmessä lounas on katettu buffet-pöytään, Jopparissa ja Seolla lounaan saa annoksina keittiöstä ja Grannissa lounas on buffet-muodossa.

Lounasravintoloista Seo sekä Joppari sijaitsevat aivan Pellonhovin lähellä ydinkeskustassa. Seolla lounas on ainoastaan hampurilais- tai salaattiaterioita lautasilta keittiöstä. Jopparissa lounas on tiettyjä annoksia keittiöstä, kuitenkin niin että salaatti on buffet-muodossa. Lounaspaikka Helmi sijaitsee aivan ydinkeskustan tuntumassa, mutta kuitenkin noin 500 metrin päässä. Helmessä lounas tarjoillaan buffet-pöydästä niin kuin Pellonhovissakin, mutta itse ravintolan sijainti on haasteellisempi kuin Pellonhovin. Myös Ravintola Granni tarjoaa lounasta buffetista, mutta itse ravintola sijaitsee hiukan kaukana keskustasta, yli neljän kilometrin päässä. Pellonhovilla on siis parempi saavutettavuus kuin Grannilla tai Helmellä.

Hotelli Pellonhovilla on muihin lounasravintoloihin nähden etuasema juurikin tämän erinomaisen ja keskeisen sijaintinsa sekä suurimman asiakaspaikkamääränsä vuoksi. Eduksi Pellonhoville voidaan varmasti lukea myös se, että Pellonhovin lounaslista päivitetään joka viikko ajankohtaiseksi hotellin omilla nettisivuillaan eikä asiakkaan täten tarvitse nähdä suurtakaan vaivaa selvittääkseen mitä on tarjolla päivän lounaalla. Sopimusasiakkaille lounaslistat lähetetään viikoittain myös sähköpostitse tai faxilla. Muilla kilpailijoilla lounaslistaa ei ole näkyvillä ollenkaan sen enempää lounaspaikan omilla nettisivuilla kuin Facebook –sivuillakaan, ainoastaan päivittäin paikanpäällä.

5 PALVELU

5.1 Palvelun ominaisuudet

Nyky-yhteiskunta on niin sanottu palveluyhteiskunta. Kaikki kansalaiset ostavat ja kuluttavat palveluja, ja palveluammattissa työskentelevät ihmiset vastaavasti tuottavat niitä. Kun yrityksen tuotteet ja palveluympäristö on kunnossa, vaikuttaa palvelun laatuun eniten koulutettu, osaava ja ammattitaitoinen henkilöstö.

Palvelutapahtumassa on aina kyse asiakkaan auttamisesta ja asiakkaan tarpeiden täyttämisestä, toisin sanoen asiakas tarvitsee jotakin mitä yritys tarjoaa. Palvelu ei ole ainoastaan tuotteen antamista tai tarjoamista, vaan tuotteen lisäksi asiakaspalvelija antaa asiakkaalle jotakin muutakin. Tuotetta voidaan verrata esimerkiksi lahjapakettiin, jolloin hyvä palvelu muodostaa pake- tille kauniit lahjapaperit ja narut ympärille. Lahja on itsessään hyvä ja haluttu, mutta antaja haluaa osoittaa erityistä huomiota saajalle antamansa lahjan kauniilla ulkomuodolla. Tällöin asiakas kokee olevansa erityinen ja kokee saaneensa huomiota. Tyytyväisyys on molemminpuolista ja molemmilla on hyvä mieli. Parhaimmillaan asiakkaan saadessa palvelua, saa hän myös elämyksen. (Eräsalo 2011, 12.)

Laajennettu palvelutarjoama koostuu palvelupaketista sekä kolmesta osateki- jästä: palvelun saavutettavuus, vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa sekä asiakkaan osallistuminen palvelutilanteeseen. Palvelun saavutettavu- teen vaikuttavat esimerkiksi aukioloajat, sijainti, palvelupisteen ulkonäkö sekä henkilökunnan määrä sekä taidot. Myös itse prosessiin osallistuvien määrä sekä osaaminen ovat tärkeitä tekijöitä. Laajennetussa palvelutarjoomassa vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa ilmenee vuorovaikutusviestintänä asiakkaan ja työntekijöiden välillä, sekä prosessissa samaan aikaan mukana olevien muiden asiakkaiden kanssa. Asiakkaan osallistumisella tarkoitetaan sitä, että asiakkaalla itsellään on vaikutusta samaansa palveluun. Asiak- kaan oma osallistuminen on tärkeää laajennetussa palvelutarjonnassa, sillä hän voi ohjailta palvelua omalla valmistuneisuudellaan ja halukkuudellaan joko parantaen tai heikentäen sitä. (Grönroos 2001, 229-233.)

Tietyt piirteet sisältyvät kaikkeen palveluun lähes aina. Yleensä palvelu on pääosin aineetonta ja se on toimintaa. Palvelua kulutetaan samanaikaisesti kun sitä tuotetaan, ja tulee muistaa että myös asiakas on itse lähes poikkeuksetta aina mukana palvelutilanteessa. Palvelukokemus on aina henkilökohtainen ja jokaisella on omat lähtökohtansa siihen. Aiemmat odotukset palvelun suhteen tai omakohtaiset kokemukset vaikuttavat siihen miten asiakas itse kokee palvelutilanteen. (Eräsalo 2011, 12-13.)

5.2 Palvelun laatu

Laatu on äärimmäisen vaikea käsite ymmärrettäväksi ja haasteellista myös toteuttaa. Palvelun tuottajayritys voi luoda erilaisia toimintaansa tai tuotettansa ohjaavia laatumääräyksiä, niillä määritellään taso jonka yritys haluaa palvelullaan saavutettavan ja toteutuvan. Palvelun laatu voidaan jakaa kahteen osaan, tekniseen laatuun ja toiminnalliseen laatuun. Tekninen laatu osoittaa tuotteen laadun ja toiminnallinen laatu osoittaa sen miten asiakas palvelun saa ja kokee sen. Laadun mittaa aina toinen ihminen, asiakas. Jos tuote on teknisesti hyvä, mutta toiminnallisesti jotenkin vajaa tai epämukava, asiakas ei ole täysin tyytyväinen. Jos taas tuote ei ole teknisesti aivan kunnossa, pysyy hyvä asiakaspalvelija vaikuttamaan asiakkaan kokemukseen omalla toiminnallaan niin, ettei asiakas koe kokonaisuutta täysin epäonnistuneeksi. (Eräsalo 2011, 17-18.)

Asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa myös mielikuva eli imago koskien palveluyritystä tai yrityksen toimipistettä. Tämän käsityksen asiakas on saanut markkinointiviestinnästä, samankaltaisten yritysten palveluiden käytöstä tai kuulopuheista. Se, onko mielikuva alun perin myönteinen vai kielteinen vaikuttaa hurjasti myös siihen millä tavoin asiakas kokee mahdolliset hairahdukset ja hetkelliset virheet koskien palvelua. Jokainen asiakaspalvelija vaikuttaa omalla toiminnallaan yrityksestä saatavaan mielikuvaan. Asiakas tekee myös päätelmiä yrityksestä sen sijainnin ja ympäristön perusteella. Tähän vaikuttaa erityisesti paikan yleinen siisteys ja viihtyvyys ja muut ympäristötekijät. Esimerkiksi sisääntulossa asiakkaan huomio kiinnittyy sen löydettävyyteen ja siihen tuntee hän olonsa tervetulleeksi. (Eräsalo 2011, 20.)

5.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyystutkimusten avulla pyritään selvittämään mitkä tekijät organisaation toiminnassa tuottavat asiakkaille tyytyväisyyttä. Kun asiakastyytyväisyys on mitattu, voidaan tulosten avulla nähdä minkälaisia toimenpiteitä tyytyväisyyden kehittäminen edellyttää ja mikä on toimenpiteiden tärkeysjärjestys. (Ylikoski 2000, 156.)

Asiakaspalaute on aina hyvästä, oli se sitten negatiivista tai positiivista. Joskus palaute on välitöntä ja ehkä jopa huomaamatonta, eli asiakaspalvelijan tulee olla aistit tarkkana ja korvat höröllä, sillä palaute on aina kallisarvoista ja rakentavaa. Asiakaspalvelija voi saada todella hyödyllistä tietoa asiakkaalta hänen toiveistaan tai odotuksistaan palvelun suhteen. Näitä tietoja hyödyntämällä voidaan palvelusta saada entistä toimivampi ja eheämpi kokonaisuus. (Eräsalo 2011, 20-21.)

Asiakastyytyväisyyttä tulisi mitata aina tietyin väliajoin esimerkiksi asiakaspalautteita keräten. Asiakastyytyväisyyttä mittaamalla saadaan hyvinkin realistisesti selville onko yrityksen tarjoama tuote ja palvelu kunnossa, ja jos ei, niin kuinka sitä tulisi asiakkaan mielestä kehittää. Varsinkin anonyminä täytettävien asiakaskyselyiden avulla yritys saa todella helposti selville asiakkaan tarpeet ja pystyy mahdollisuuksien mukaan reagoimaan nopeasti näihin muutettaviin seikkoihin. (Ylikoski 2000, 155-156.) Anonyminä vastattaessa asiakkaalla on helpompi avautua aroista tai epämiellyttävistäkin asioista koskien yrityksen palveluja. Jos asiakastyytyväisyysmittauksia suoritetaan säännöllisesti, vastauksista nähdään miten asiakastyytyväisyys kehittyy ja miten korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet.

Asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla selviää mitkä asiat tyydyttävät asiakkaan tarpeet tällä hetkellä ja mitä asioita yrityksen tulisi kehittää ja mihin panostaa. Koska asiakaskyselyt ovat usein melko laajoja ja paikoin rönsyileviäkin, tulisi yrityksen löytää niiden avulla ainoastaan keskeisimmät ja akuutimmat muutoskohteet. (Ylikoski 2000, 155-158.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Tutkimusongelma ja –menetelmä

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää Hotelli Pellonhovin lounasasiakkaiden mielipiteitä ja tyytyväisyyttä koskien Pellonhovin lounaspalveluja kokonaisuudessaan. Halusin selvittää kuinka tyytyväisiä Pellonhovin lounasasiakkaat ovat niin ruokaan kuin palveluunkin, ja löytää tutkimuksessa käytettyjä asiakastyytyväisyyskyselyitä hyödyntäen kehityskohteita lounaspalveluiden toimivuuden ja sujuvuuden parantamiseksi. Tavoitteena oli selvittää miten Hotelli Pellonhovin lounaspalveluita tulisi kehittää entistä toimivammaksi. Tulisiko hotellin muuttaa lounaslistoja tai ruoan laatua? Tulisiko hotellin panostaa enemmän esimerkiksi terveyst- ja ravitsemusasioihin? Entä onko palvelussa parantamisen varaa?

Tutkimus Hotelli Pellonhovin lounaspalveluiden kehittämisestä on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä asetetaan usein määrällisen tutkimusmenetelmän vastakohtaksi. Nykyään yhä useammin ne rinnastetaan toisiaan täydentäviksi menetelmiksi, ei suinkaan toistensa vastakohtiksi. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus ovat lähestymistapoja, joita on käytännössä vaikea tarkkarajaisesti erottaa toisistaan. Useissa tutkimuksissa käytetään kvalitatiivista tutkimusta kvantitatiivisen tutkimuksen esikokeena tarkoituksena taata, että aiotut mitattavat seikat ovat tarkoituksenmukaisia tutkimusongelmien kannalta ja että ne ovat myös mielekkäitä ja ymmärrettäviä tutkimushenkilöille. Joskus kvantitatiivinen tutkimus ennen kvalitatiivista tutkimusta voi luoda myös perusteet esimerkiksi sille, miten muodostaa mielekkäitä vertailtavia ryhmiä kvalitatiivisia haastatteluja varten. Yleisesti voidaan sanoa, että mittaaminen sisältää kaikilla tasoilla sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen puolen. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 131-133.)

Käytin tutkimuksessani kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Keskeisiä piirteitä kvantitatiiviselle tutkimusmenetelmälle on muun muassa muuttujien muodostaminen taulukkomuotoon ja aineiston saattaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Myös päätelmien teko havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin perustuen eli muun muassa tulosten kuvailu prosenttitaulukoiden

avulla on hyvin keskeistä määrällistä tutkimusta tehtäessä. Määrällisessä tutkimuksessa koehenkilöiden tai tutkittavien henkilöiden valinta on niin sanottu perusjoukko, johon tutkimustulokset pätevät. Tutkimukseen tästä perusjoukosta otetaan otos. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 136.)

6.2 Tutkimuksen reliabelius ja validius

Jokaisessa tutkimuksessa pyritään arvioimaan ja varmistamaan tutkimuksen ja sen tulosten luotettavuus ja pätevyys. Tutkimuksen reliabeliuden eli luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää monia erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Jos siis kaksi arvioijaa saa tutkimuksessaan saman tuloksen voidaan tulosta pitää luotettavana eli reliabelina. Tai vaikkapa jos samaa henkilöä tutkitaan eri tutkimuskerroilla ja saadaan sama tulos, on tulos silloin reliabeli. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 226.)

Validius eli pätevyys tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Todellisuudessa mittarit ja menetelmät eivät useinkaan vastaa sitä mitä tutkija kuvittelee tutkivansa. Esimerkiksi kyselylomakkeissa kysymykset voivat olla tutkijan mielestä täysin selkeitä ja ymmärrettäviä, mutta jostain syystä vastaaja on ymmärtänyt kysymykset toisella tavalla tai kokonaan väärin. Jos sitten tutkija käsittelee tulokset ajattelumalliaan muuttamatta, ei tuloksia voida pitää pätevinä. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 226-227.)

Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä olisi syytä aina arvioida ja joskus jopa kyseenalaistaa. Pidän tutkimustani luotettavana, sillä uskon Pellonhovin lounasasiakkaiden vastanneen kyselyihin rehellisesti, avoimesti ja luotettavasti. Kyselylomakkeisiin vastattiin anonyymeinä ja uskon sen myös vaikuttaneen vastausten todenmukaisuuteen. Käsittelin lomakkeet tietysti luottamuksellisina. Kyselylomakkeen kysymykset olivat monivalintakysymyksiä, mutta kaikissa mahdollisissa kysymyksissä viimeisenä ruutuna oli tyhjä eli ”muu”, johon vastaaja sai vapaasti kirjoittaa vastauksensa, jos mikään edellä mainituista vaihtoehdoista ei sopinut hänelle.

6.3 Kyselylomake ja kyselyn toteutus

Keskusteltuani toimeksiantajan edustajan eli hotellinjohtajan kanssa, päädyin käyttämään monivalintakysymyksiä, jotta asiakkaille vastaaminen olisi selkeämpää ja nopeampaa, ja jottei vastaukset olisi liian rönsyileviä. Tutkimusmenetelmänä käytin A4-kokoista paperiarkkia, joita tulostin yhteensä 30 kappaletta. Kyselylomakkeet asetettiin Pellonhovissa lounasaikaan näkyvälle paikalle kahvipöydän viereen. Lomakkeiden lisäksi pöydällä oli nippu kyniä, laatikko johon täytetty lomake tulisi sujauttaa sekä pieni kyltti, jossa pyydettiin vastaamaan asiakastyytyväisyyskyselyyn.

Kyselylomakkeet (liite 1) olivat lounasaikaan esillä joka päivä kahden viikon ajan 17. - 30.6.2013. Hotellissa käy lounasasiakkaita arkisin keskimäärin 20 - 40 henkilöä. Täytettyjen lomakkeiden tavoitemääränä tutkimuksessani pidin 15 - 30 vastausta, loppupeleissä vastauksia tuli 18. Pidän otosta hyvänä.

Kyselylomake koostui kymmenestä kysymyksestä, joista kahdeksan oli monivalintakysymyksiä ja kaksi viimeistä avoimia. Halusin sijoittaa kyselylomakkeet yhteen paikkaan ravintolan salissa, näkyvälle paikalle josta jokainen ne huomaasi ja saisi halutessaan uhrata muutaman minuutin vastaten kyselyyn. En halunnut jakaa lomakkeita suoraan pöytiin ja näin häiritä asiakkaita ruokailun aikana. Suoraan pöytiin jakamisen koin myös toimintatapana liian päällekkäyväksi ja niin sanotusti pakottavana. Kun lomakkeet oli sijoitettuna yhteen paikkaan, sai jokainen halukas vastata kyselyyn.

Lomakkeen alkuun kirjoitin ohjeet kyselyyn vastaamiseen. Alussa luki myös, että kysely on laadittu restonomiopiskelijan toimesta ja sitä tullaan hyödyntämään opinnäytetyössä sekä tietysti käytännössäkin hotellin palveluiden kehittämiseen. Lomake-haastattelussa on tarkoituksena löytää vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelman asettelun kannalta merkittäviin kysymyksiin.

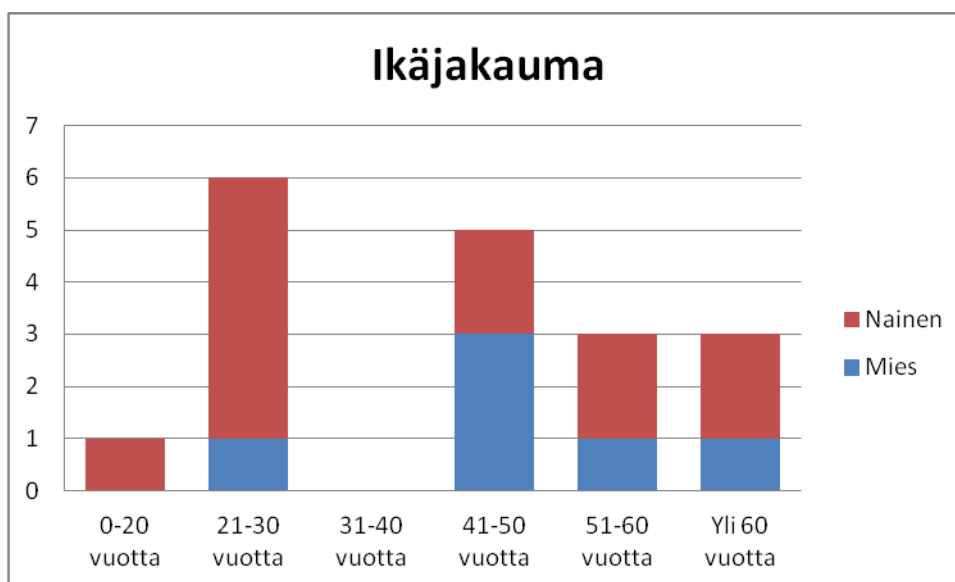
Kyselyn tavoitteena oli tutkia Hotelli Pellonhovin lounaspalveluita kokonaisuudessaan ja kyselyn tulosten pohjalta kehittää sitä yhä toimivammaksi kokonaisuudeksi. Kysymykset koskivat itse lounasruokaa ja sen laatua, palvelua, syitä asiakkuuteen, palveluiden käyttöastetta sekä lounaspalveluiden

laatua. Kyselyssä haluttiin tietää myös asioita jotka ovat muuttuneet viime kuukausien aikana sekä mahdollisia kehityskohteita ja asioita, joita asiakas toivoisi muutettavan tulevaisuudessa. Viimeinen kysymys on täysin avoin ja siinä asiakasta pyydetään halutessaan jättämään terveisensä hotellin henkilökunnalle. Tätä viimeistä kysymystä en tule mitenkään huomioimaan opinnäytetyössäni, vaan sen hyöty on ainoastaan hotellin.

7 TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYSOINTI

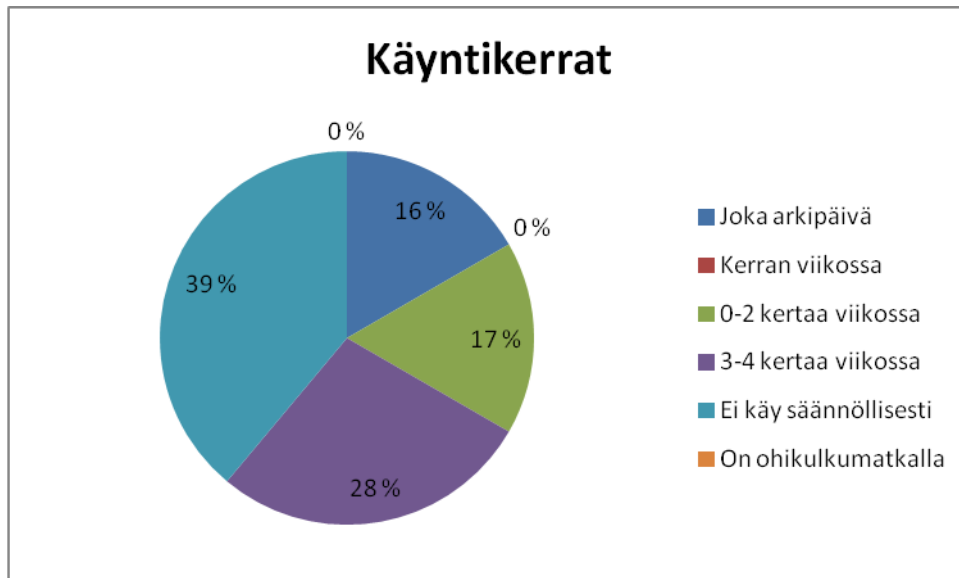
7.1 Vastaaajien taustatiedot

Kyselylomakkeen alussa kysyttiin perustiedot vastaajasta; sukupuoli ja ikä. Kyselyyn vastasi 18 henkilöä. Vastaajista 6 oli miehiä ja naisia siis 12, vastaajista miehiä oli vain yksi kolmasosa eli 33 % ja naisia vastaavasti 67 %. Vastaajia oli monesta eri ikäryhmästä. Vastaajista yksi nainen oli parikymppinen tai vähän alle, kuusi oli 21 - 30 -vuotiaita ja heistä vain yksi miespuolinen. Kyselyyn vastanneista kukaan ei ole 31 - 40 -vuotias. Viisi vastaajaa ovat ikähaarukassa 41 - 50 vuotta ja heistä kolme on miehiä. Kolme vastaajaa ovat iältään 51 - 60 -vuotiaita ja heistä yksi on mies. Vastaajista kolme ovat yli 60 -vuotiaita ja heistä yksi on mies.



Kuvio 1. Vastaaajien ikäjakauma

Kukaan vastaajista ei sanonut olevansa ohikulkumatalla, johtuneen siitä että kyselylomakkeiden ollessa esillä hotellissa ei ollut turisticaika, toisin kuin esimerkiksi jos kysely olisi tehty keväällä, olisi tunturiin menijöitä ollut useita seurueita. Kyselyyn vastanneista kolme sanoi käyvänsä lounaalla Pellonhovissa joka arkipäivä, viisi kertoi käyvänsä melkein joka arkipäivä eli 3 - 4 kertaa viikossa. Kolme kertoi käyvänsä lounaalla Pellonhovissa harvemmin, 0 - 2 kertaa viikossa. Vastaajista 7 ei käytä hotellin lounaspalveluita säännöllisesti.



Kuvio 2. Asiakkaiden käyntikerrat

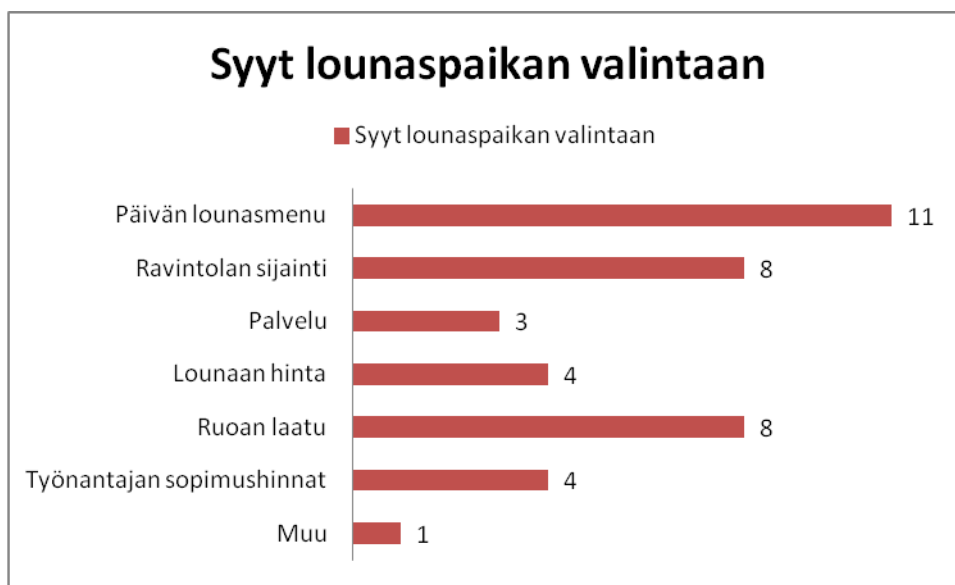
7.2 Vastaajien motiivit Pellonhovin lounaspalveluiden käyttöön

Asiat jotka vaikuttavat kyselyn mukaan asiakkaiden lounaspaikan valintaan, ovat hyvin monenlaisia. Esimerkiksi vain neljä kyselyyn vastannutta sanoo, että ruokailee hotelli Pellonhovissa lounaalla siksi, että työnantajalla on sinne sopimushinnat. Tämä vastausmäärä yllätti minut suuresti, sillä kuvittelin määrän olevan paljon suurempi. Monet asiakkaat sanoivat käyvänsä Pellonhovissa siksi, että lounas on laadukasta ja ruoka hyvää.

Niin kuin oletinkin, monelle valintaan vaikuttaa hotellin sijainti. Jopa kahdeksan henkilöä eli melkein puolet on vastannut niin. Pellonhovi on kylän keskeisimmällä paikalla ja tästä syystä sinne on helppo mennä. Se on myös tilava ja asiakaspaikoiltaan suuri, sinne kyllä mahtuu kaikki halukkaat lounastamaan. Kyselyyn vastanneista kahdeksan kertoi ruoan laadun olevan merkittävä asia paikan valinnassa, ja jopa 11 kertoivat päivän lounasmenun vaikuttaneen lounaspaikan valintaan. Tämä kertoo siis siitä että asiakkaat tosiaankin ottavat selvää ennen lounaalle tuloa mitä ruokia missäkin paikoissa on tarjolla. Sen lisäksi vaikuttaa siltä, että itse ruoalla ja sen laadulla on eniten painoarvoa lounaspaikkaa valittaessa.

Vastaajista vain kolme henkilöä pitää palvelua merkittävänä syynä lounaspaikan valintaan. Määrä on mielestäni melko pieni, ja osittain osoittaa sen

etteivät ainakaan tämän otoksen henkilöt pidä palvelua suuressa roolissa ruokaillessaan työaikana. Selvästi suurempi rooli on itse ruoalla. Vastaajista ainoastaan neljä sanoo valitsevansa lounaspaikan myös hinnan mukaan. Avoimeen kohtaan, johon vastaaja on itse saanut vapaasti määritellä mitkä asiat lounaspaikan valintaan vaikuttavat, on vastannut ainoastaan yksi nainen ja hän sanoi paikan viihtyisyyden vaikuttavan lounaspaikan valintaan.

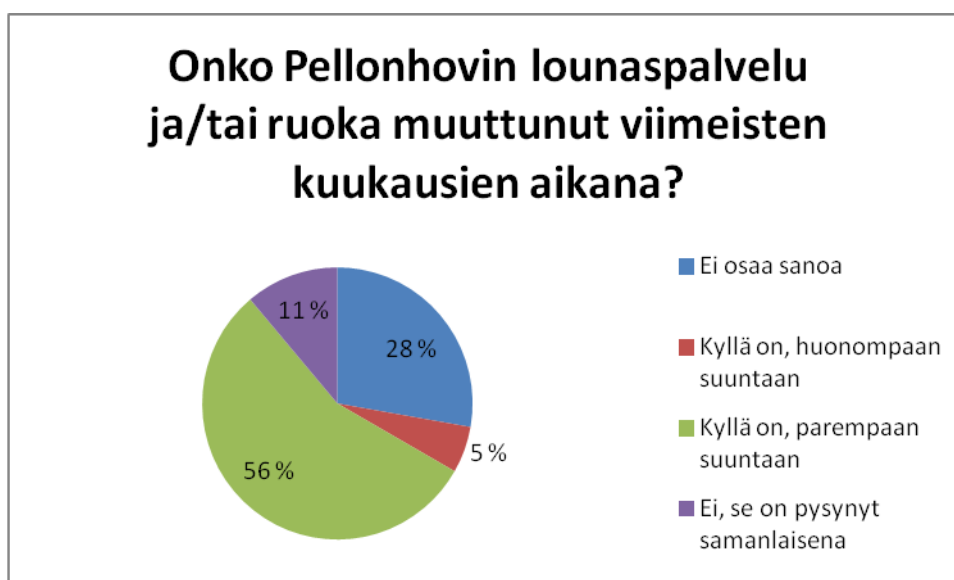


Kuvio 3. Syyt lounaspaikan valintaan

7.3 Muutokset Pellonhovin tuotteessa tai palvelussa

Kyselyyn vastanneista asiakkaista viisi on vastannut, ettei osaa sanoa kekeko Pellonhovin lounaspalvelun ja/tai ruoan muuttuneen viimeisten kuukausien aikana. Vastaajista ainoastaan kaksi olivat sitä mieltä että asiat eivät ole muuttuneet, vaan ovat pysyneet samanlaisena.

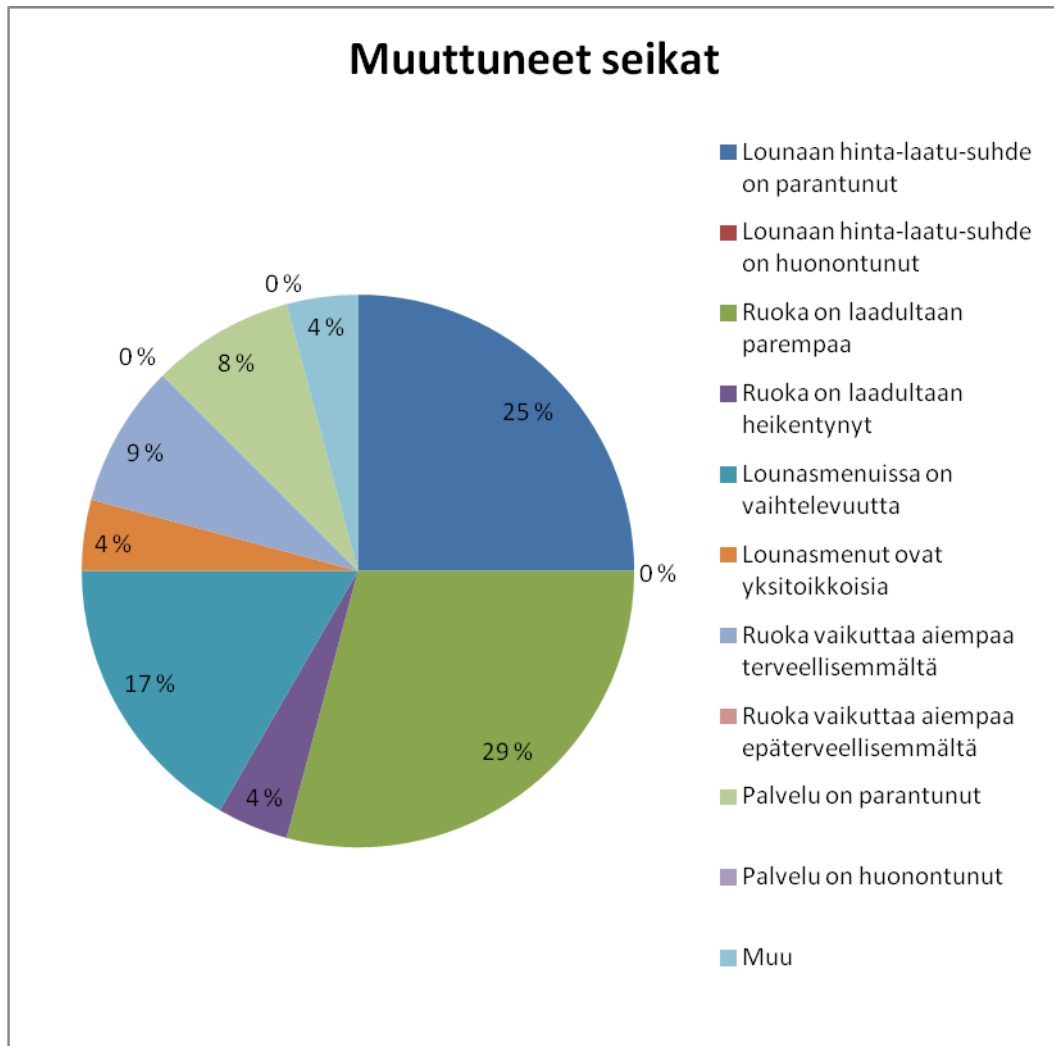
Vastaajista ainoastaan yksi on sitä mieltä, että Pellonhovin lounaspalvelu ja/tai ruoka on muuttunut viime kuukausien aikana ja vieläpä huonompaan suuntaan. Kun taas kyselyyn vastanneista 10 sanoo että se on muuttunut parempaan suuntaan. Vaikuttaa siis siltä, että kuitenkin asiakkaista selkeästi suurin osa on sitä mieltä että palvelu ja/tai ruoka on parantunut viime kuukausien aikana, sillä prosentuaalisesti jopa 56 % vastanneista kertoo sen parantuneen.



Kuvio 4. Lounaspalvelun ja/tai ruoan muutokset

Niiden jotka kertoivat Pellonhovin lounaspalvelun ja/tai ruoan muuttuneen, pyydettiin tarkentamaan vielä millä tavalla. Henkilö, joka kertoi asioiden muuttuneen huonompaan suuntaan, sanoo ruoan heikentyneen laadultaan ja lounasmenujen olevan yksitoikkoisia. Näistä kymmenestä ”kyllä” – vastanneista viisi sanoo hinta-laatu-suhteen parantuneen. Kymmenestä seitsemän kertoo ruoan olevan nykyään myös laadultaan parempaa. Neljä sanoo lounasmenuissa olevan nykyään vaihtelevuutta. Vastaaajista kaksi sanoo kokevansa Pellonhovin lounasruoan aiempaa terveellisemmäksi nykyään. Ainoastaan kaksi vastannutta sanoo palvelun parantuneen. Taas kerran huomataan, että asiakkaat eivät erityisemmin kiinnitä huomiota palveluun tai sen laatuun. Tai toinen vaihtoehto on, että sitä pidetään itsestään selvänä asiana.

Yksi vastanneista sanoi aiemmassa kysymyksessä että palvelu ja/tai ruoka ovat pysyneet samanlaisina eivätkä ne ole muuttuneet, mutta hän on kuitenkin seuraavassa kohdassa kertonut lounaan hinta-laatu-suhteen parantuneen. Ehkäpä hän siis vastasi aiempaan kysymykseen vahingossa väärin tai ei ole tosissaan paneutunut kyselyyn vastaamiseen. Hänen vastauksensa on huomioitu kuvion lukemissa. Yksi vastasi, ettei osaa sanoa onko palvelu ja/tai ruoka muuttuneet, on kuitenkin seuraavassa kysymyksessä kohtaan ”muu” vastannut, että ”vaihtelee kovasti viikoittain”. Tätä kommenttia en osannut analysoida tai kohdistaa mihinkään.



Kuvio 5. Muuttuneet seikat

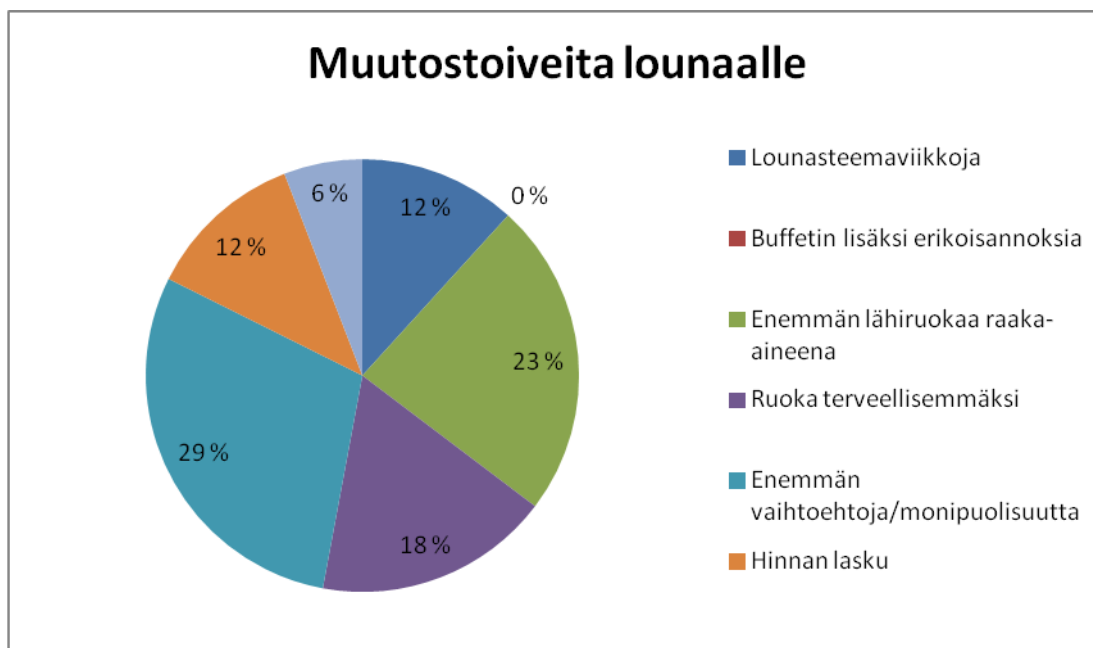
Lomakkeessa kysyttiin, että minkälaisia muutoksia asiakkaat toivoisivat Pellonhovin lounaspalveluun. Kyselyyn vastanneista kahdeksan oli sitä mieltä että muutoksia ei tarvita, prosentuaalisesti tämä on melkein puolet eli 44 % kaikista vastanneista. Heidän mielestään siis lounaspalvelu on nykyään toimiva ja miellyttävä sellaisenaan.

Vastanneista 10 eli 56 % on sitä mieltä, että lounaspalvelut kaipaisivat muutosta. Kaksi vastannutta toivoisivat järjestettävän ns. lounasteemaviikkoja. Vastanneista neljä toivoisivat lounaalla käytettäväksi enemmän lähiruokaa raaka-aineena. Tällä hetkellä lounaalla ei ole käytännössä ollenkaan lähiruokaa raaka-aineina. Suurin syy siihen on tuotteiden ja raaka-aineiden kalliit kustannukset ja toinen syy on tuotteiden saatavuus. On vain hyvin pieni osa

tuotteita joita käytännössä voitaisiin käyttää, ja joita pientuottajilta voitaisiin saada. Vastanneista kolme toivoisi lounasruoan olevan terveellisempää. Heistä kuitenkin ainoastaan yksi on tarkentanut vastaustaan sillä, että toivoisi ruoan olevan vähemmän suolaista. Usein juurikin ruoan liिकासuolaisuus saa ruokailijalle tuntuman epäterveellisyydestä.

Kaksi oli vastannut muutostarpeeksi hinnan laskun. Hinta on kuitenkin tällä hetkellä samaa luokkaa kuin muissakin lounasravintoloissa Pellossa ja se on laskettu katteineen ja kannattavuuksineen. Mielestäni erikoista on, että kukaan vastanneista ei toivo buffet-lounaan rinnalle myös ns. erikoisannoksia suoraan keittiöstä. Tämä osoittaa siis sen, että asiakkaat kokevat miellyttävämmäksi sen että lounas tarjoillaan buffet-muodossa ja että asiakas saa itse koota lounasannoksensa.

Vastanneista neljä toivoisi lounaslistaan enemmän vaihtelevuutta / monipuolisuutta. Yksi toivoisi salaattipöydän olevan monipuolisempi. Yksi vastanneista toivoisi, että huolehditaan ettei Pellonhovissa ole samoja ruokia samoina päivinä muiden lounaspaikkojen kanssa. Yksi vastanneista kirjoittaa toivovansa tuoreita raaka-aineita, ei ruoka-aineiden kierrätystä sillä tavalla että eilisestä ruoasta valmistetaan tälle päivälle jotakin toista. Yksi lounaslistojen vaihtelevuutta toivova ei ole perustellut vastaustaan. Viimeiseen kohtaan, eli vapaaseen ruutuun tuli ainoastaan yksi rasti, ja tämä asiakas toivoisi lounaalle yhden ruokaisamman salaatin muiden perussalaattien lisäksi.



Kuvio 6. Muutostoiveita lounaalle

Kyselylomakkeen viimeinen kysymys on avoin. Siinä pyydetään kertomaan omin sanoin kehitysideoita hotelli Pellonhovin lounaspalveluun. Vastaukset ovat todella monipuolisia ja laajoja, ja kaikista kyselyyn vastanneista kymmenen eli 56 % on kirjoittanut jotakin tähän kysymyskenttään. Tässä esimerkkilauseita: ”Yksi ruokaisampi salaatti, salaatteihin vaihtelevuutta”, ”Tuoreet raaka-aineet, ei ruoan kierrätystä”, ”Hotellin sisustus ja ulkoasu ajan tasalle”, ”Ei kiisseliä aikuisille jälkkäriksi - ainakaan joka päivä”, ”Enemmän kasvisvaihtoehtoja” ja ”Enemmän vaihtelua menuuhun”. Viimeinen lainaus, jossa toivottiin vaihtelua lounaslistaan, on huomioitu kuvio luvuissa, vaikkei hän aiemmin vastaavaan kysymykseen rastia ollut laittanutkaan. Asiakkaista useat painottivat suuresti vastauksissaan, että hotelli on pahasti remontin tarpeessa niin huoneiden kuin ravintolankin suhteen. Hotelliin toivotaan uutta sisustusta sekä uudempaa ilmettä, ulkomuoto tulisi asiakkaiden mielestä päivittää ajan tasalle.

7.4 Yhteenveto ja kehitysideat

Yleisesti voidaan sanoa että Pellonhovin lounasasiakkaat kyselyjen perusteella vaikuttavat kokonaisvaltaisesti tyytyväisiltä. Suurin osa koki lounaspalveluiden kehittyneen parempaan suuntaan sekä ruoan olevan laadultaan pa-

rempaa. Alle olen työstänyt SWOT -analyysin tutkimustulosten sekä omien havainnointieni ja kilpailija-analyysin perusteella. SWOT –analyysi koostuu neljästä eri ”kentästä”, jolla pyritään hahmottamaan yrityksen vahvuudet (strenghts), heikkoudet (weaknesses), mahdollisuudet (opportunities) ja uhat (threats). (OAMK.fi, 2.8.2013.)

<p>VAHVUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> -sijainti -ravintolan koko -laadukas ruoka 	<p>HEIKKOUEDET</p> <ul style="list-style-type: none"> -asiakastilojen yleiskunto -heikohko vaihtelevuus lounasruoissa
<p>MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> -nykyaikaisempi sisustus →luo viihtyisyyttä -monipuolisempi ja runsaampi vaihtelevuus lounaalla, kiertävä lista 	<p>UHAT</p> <ul style="list-style-type: none"> -kilpailijat -työikäisen väestön väheneminen

Kuvio 7. SWOT-analyysi: Pellonhovi lounaspaikkana

Asiakaskyselyyni vastasi 18 Hotelli Pellonhovin lounasasiakasta. Naisia vastaajista oli 67 % ja miehiä 33 %. Vastanneiden ikäjakauma oli hyvin tasainen, eniten vastanneita oli kuitenkin ikähaarukassa 21 - 30 -vuotiaat. Vastaajista 11 eli 61 % sanoo käyvänsä lounastamassa hotelli Pellonhovissa ainakin kerran tai useammin viikossa. Vastaajista 39 % eli seitsemän sanoo, ettei käytä lounaspalveluita säännöllisesti.

Suuri osa vastanneista sanoi lounaspaikkansa valintaan vaikuttavan päivän lounasmenu sekä ravintolan sijainti. Myös itse ruoan laatua pidettiin luonnollisesti tärkeänä elementtinä. Kyselyyn vastanneista monet sanoivat Pellonhovin ruoan olevan laadukasta ja maukasta, mutta toivoisivat silti lounaslistoihin monipuolisuutta sekä vaihtelevuutta. Pellonhovin hotellinjohtaja Susanne Saari kertoi heillä olevan käytössä niin sanottu kiertävä lounaslista, joka riittää aikavälille 12 - 15 viikkoa eli 3 - 4 kuukautta. Listaa kuitenkin paikoin sovelletaan ja muunnellaan sen mukaan, jos esimerkiksi tuotteen toimit-

tajalla on joitakin rajoitteita toimittaa tuotteita tai jos toimittajalla on esimerkiksi jonkinlaisia tarjouksia tietyistä tuotteista.

Olisi hyvä jos lounaslista pystyttäisiin pitämään monipuolisena ja kiertävästä listasta pystyttäisiin pitämään pääosin kiinni, jotta välttyttäisiin siltä että asiakkaasta tuntuisi samaa ruokaa olevan useampaan kertaan lähiviikkoina saattikka lähipäivinä. Asiakaskyselyissä kävi ilmi, että asiakkaat toivoisivat ruoan olevan monipuolisempaa ja listojen vaihtelevampia. On hyvä että asiakkaat osaavat vaatia monipuolista ja terveellistä ruokaa. Tämä kertoo siitä, että he ovat tietoisia monipuolisen ruoan hyvistä ja ravinnollisista puolista sekä myös siitä että he haluaisivat kokeilla uusia ruokia ja makuja. Kiertävässä lounaslistassa hyviä puolia on paitsi monipuolisuus ja vaihtelevuus asiakasnäkökulmasta, myös se, että se selkeyttää henkilökunnan toimintaa, kun aina tietää mitä esimerkiksi tulevalla viikolla on lounaalla. Tällöin henkilökunta osaa tilata ja arvioida tuotemääriä sekä mahdollisesti valmistella tulevia lounaita jo etukäteen.

Salaattipöydän suhteen tulisi olla tarkka, jotta myös salaattipöydän tuotteet vaihtelisivat useasti ja samoja tai samantapaisia tuotteita ei lähipäivinä tarjotaisi ollenkaan. Vihreä salaatti tulisi aina olla täysin tuoretta ja raikasta, ja siinä tulisi olla sekoitettuna vain perusraaka-aineet, jotta mahdolliset rajoitteiset lounastajatkin voisivat sitä syödä. Siitä on etua, että erikoisraaka-aineet ja -lisukkeet ovat erillisinä tarjolla salaattipöydässä, sillä näin asiakas saa kokea valinnanvapauden ja koota salaattinsa mistä raaka-aineista itse haluaa. Tällöin tuotteita on myös helpompi säilöä ja vastaavasti taas heittää hävikkiin, kun ne ovat erillisinä toisistaan.

Yksi vastanneista kertoi toivovansa lisää kasvisruokavaihtoehtoja. Se on kuitenkin lähestulkoon mahdotonta toteuttaa, sillä jo tällä hetkellä Pellonhovin lounaalla on päivittäin jonkinlainen kasvislisuke tarjolla, ja kuitenkin tuota kasvisruokaa toivovaa asiakaskuntaa on todella vähän ja sen kysyntä niin pieni, että ei olisi lainkaan kannattavaa pyrkiä valmistamaan päivittäin erikseen kasviruokavaihtoehtoa. Toki jos ilmenisi että kysyntää olisi enemmänkin, niin voitaisiin sitä vaihtoehtoa kokeilla vaikkapa vain tietyn aikaa. Juuri nyt kyseiselle kokeilulle ei todellisuudessa taida olla tarvetta.

Pellonhovin lounaan hinta vaikuttaa olevan kohdallaan, sillä ainoastaan yksi on vastannut muutostarpeeksi hinnan laskun. Kyselyyn vastanneista selvästi suurin osa on sitä mieltä, että Pellonhovin lounaalla hinta-laatu-suhde on parantunut. Hotellinjohtaja Saari kertoi lounaan katteen olevan heidän mielestään myös kohdallaan. Tästä huolta pitää ravintolan kokit, erityisesti keittiömestari Terttu Sotaniemi, joka tekee myös keittiön tavaratilaukset. (Saari 2013.)

Jotkut asiakkaista toivoivat lounaalla käytettävän enemmän lähiruokaa. Tämä on käytännössä mahdotonta, sillä lähituottajia on äärimmäisen vähän ja tuotevalikoima kovin suppea. Hankaluudeksi voi myös koitua tuotteiden hintavuus verrattuna nykyisiin suurempiin toimittajiin. Suurimman osan tuotteista Pellonhoviin toimittaa Kespro, kalatuotteet tulevat Hastilta ja lihatuotteet Atrialta (Saari 2013). Jos näitä suurempia toimittajia vaihdettaisiin pienempiin lähituottajiin, muuttuisi tuotteen kate ja näin ollen muutosta tulisi oletettavasti myös lounaan hintaan.

Hotellin henkilökuntaa pidettiin kyselyn vastausten perusteella miellyttävänä ja osaavana. Palvelun kehityksen suhteen ei myöskään yksikään vastaajista ole halunnut muutoksia. Sen sijaan useat vastaajat ovat kirjoittaneet hotellin tarvitsevan remonttia hyvinkin kipeästi. Vastauksista ilmeni, että useiden asiakkaiden mielestä tiloja tulisi päivittää nykyaikaisemmiksi ja viihtyvämmiksi. On totta, että Pellonhovi on pitkälti melkein alkuperäisessä kunnossa ja että kunnostustöitä on tehty vain vähitellen siivu kerrallaan sieltä tältä. Yleiset wc-tilat on remontoitu pari vuotta sitten ja ravintolan salin seinät on maalattu. Myös ravintolan tuolit sekä pubin loosit on päällystetty uudelleen. Toki ravintolan vanha kaakeli ja kokolattiamatto, vanhat kalusteet ja tuo 80-luvun yleisilme on selvästi edelleen havaittavissa. Totuus kuitenkin on, ettei koko hotelliä tai koko ravintolaakaan voida remontoida kustannussyistä. Pieni pintaremontti sekä tietysti esimerkiksi tekstiilien vaihto uusiin tuo raikasta uutta ilmettä sisustukseen ja on myös taloudellisesti kohtuullisen kannattava.

Pellonhovin lounaassa on mielestäni hyvin huomioitu terveysseikat, toki muutamisiin asioihin voitaisiin kiinnittää enemmän huomiota. Salaattipöytä on jo nyt mielestäni monipuolinen, mutta tuotteiden ja lisukkeiden tuoreuteen voitaisiin

kiinnittää enemmän huomiota. Osa lisukkeista on säilykkeitä ja nehan luonnollisesti säilyvät. Kuitenkin suurin osa salaattipöydän tuotteista on tuoretuotteita ja niiden tuoreuteen ja laatuun keittiön tulisi erityisesti panostaa, jotta asiakkaalla olisi mieluisa koota salaattiannoksensa miettimättä sitä onko laatu ja tuotteiden raikkaus kunnossa. Terveysseikkana hyvin huomioitu on myös se, että ruokajuomien maitotuotteista on kaikista vaihtoehtona rasvatonkin versio. Näin asiakkaalla on mahdollisuus valita myös terveellisempi juomavaihtoehto. Mielestäni erinomainen asia on, että Pellonhovissa lounaspöydässä on lähes päivittäin tarjolla itse leivottuja sämpylöitä, sillä varmasti yhä useampi asiakas valitsee mieluiten sen leipävaihtoehdon tuotteen tuoreuden ja omatekoisuuden vuoksi. Ehdottomasti paras valttikortti Pellonhovin lounaassa on se, että ruoka on aina tehty alusta loppuun saakka itse. Tämä tuo asiakkaalle vaikutelman myös ruoan terveellisyydestä.

Pellonhovin lounaalla myös ravintoseikat on huomioitu, sillä lounaalla on aina tarjolla laajalti tuotteita salaattipöydässä ja leipävalikoima on laaja. Pääruoissa ravintopuolta on selvästi ajateltu, sillä aina tarjolla on liha- / kalavaihtoehto ja toki myös kasvislisäke josta aiemmin kerroin. Sen lisäksi peruna-, pasta- ja riisivaihtoehdoista on aina kahta tarjolla. Asiakkaalla on siis aina lounaalla valittavissa niin proteiinipitoinen kuin runsaasti hiilihydraattejakin sisältävä tuote.

Yhteenvetona voin todeta hotelli Pellonhovin lounasasiakkaiden olevan kokonaisvaltaisesti melko tyytyväisiä lounaspalveluun. Ruoan laatu ja palvelu ovat asioita jotka Pellonhovissa on asiakasnäkökulmasta kunnossa. Kun lounasmenujen vaihtelevuus saadaan kuntoon ja vältetään samojen ruokien tai raaka-aineiden käyttöä lähekkäisinä viikkoina ja päivinä, on lounaspalvelu toimiva ja eheä kokonaisuus. Myös mahdolliset kunnostukset hotellin tiloihin ja sen yleisilmeen vaikutukseen ovat tärkeitä seikkoja, joita taloudellisten mahdollisuuksien puitteissa tulisi lähiaikoina alkaa kehittämään. Lounaspalveluiden tasoa voidaan pitää hyvänä, mutta kehittämisen ja uudistumisen myötä palveluista voidaan saada entistä kilpailukykyisempiä, laadukkaampia sekä nykyaikaisempia kokonaisuuksia.

8 POHDINTA

Pellonhovin lounasasiakkaat olivat pitkälti tyytyväisiä lounaspalveluun ja kyselyyn vastanneista monet kertoivatkin lounaspalvelun parantuneen viime kuukausien aikana. Parannettavaa vielä kuitenkin on. Useat vastanneet halusivat ruokaa monipuolisemmaksi ja lounaslistoihin vaihtelevuutta, suurin osa vastanneista kuitenkin kehui Pellonhovin ruokaa hyväksi ja laadukkaaksi. Monet vastanneet mainitsivat myös kaipaavansa remonttia tai kunnostusta hotellin tiloihin. Heidän mielestään sisustusta ja yleisilmettä tulisi päivittää viihtyisyyden parantamiseksi.

Saadessani idean opinnäytetyöni aiheesta, huomasin tutkimukseni olevan todella tarpeellinen ja aiheellinen kyseiselle yritykselle. Opinnäytetyön aihealue kiinnosti minua suuresti läpi koko tutkimusprosessin. Varsinainen opinnäytetyön työstäminen oli valitettavan pitkä prosessi, sillä se venyi jopa yli kaksi vuotiseksi siitä syystä, että työssäkäynti meni kaiken muun edelle eikä vapaa-aikaa sen lisäksi juuri ole ollut.

Työni edettyä avautui useita uusia seikkoja liittyen tutkimukseeni ja monet asiat varsinkin liittyen tutkimustuloksiin ja asiakaskyselyiden vastauksiin yllättivät ja avarsivat suuresti. Tavoitteenani oli saada noin 30 vastausta asiakaskyselyihin, sillä lomakkeita hotellille esille laitoin 30. Vastauksia tuli 18 ja vastausprosentti oli mielestäni hyvä. Asiakkaat olivat sen lisäksi vastanneet kysymyksiin ajatuksen kanssa ja niihin selvästi syventyen. Asiakaskyselyistä kävi ilmi monia seikkoja liittyen Pellonhovin lounaspalveluihin ja mahdollisiin tarvittaviin muutoksiin. Asiakkaat olivat vastanneet anonyymeinä rehellisesti kysymyksiin ja jättäneet muutamia hyviä avoimiakin kehitysideoita yrityksen lounaspalveluun liittyen.

Erityisen kiinnostavaa opinnäytetyöprosessissa oli teoriaosuuden kirjoittaminen. Aihealueina terveys, ihmisen ravinto, terveelliset ruokailutavat ja tottumukset, palvelu, asiakastyytyväisyys ja ravintolapalvelut yleensäkin oli todella mielenkiintoista kirjoitettavaa ja pohdittavaa. Teoriaosuudessa keskityin kirjoittamaan enemmän terveys ja ravintoseikoista, sillä asiakaskyselyiden vastausten perusteella useat asiakkaat arvostavat terveellistä ruokaa ja toivoisivat myös Pellonhovin lounaan olevan terveellisempi. Vastaavasti palve-

lusta en kirjoittanut paljoa, sillä niin ikään asiakaskyselyistä ilmeni, etteivät Pellonhovin lounasasiakkaat juuri kiinnitä huomiotaan palveluun tai sen laatuun lounasruokailunsa aikana.

Lähteitä on työssäni melko niukasti, mutta sain mielestäni koottua eheän teoriaperustan. Käyttämäni lähteen olivat kattavia ja todella hyviä, ne myös paljolti tukivat toinen toisiaan. Teoriaosuuden kirjoittamisen lisäksi luonnollisesti myös tutkimustulosten analysointi ja avaaminen sekä ratkaisujen ja kehitysideoiden pohdinta olivat todella mielenkiintoista työskentelyaikaa. Otoskoko Pellonhovin lounasasiakkaista oli mielestäni riittävä siihen nähden, että lounasasiakkaita siellä käy päivittäin arkisin noin 20 - 40 asiakasta. Olen todella kiitollinen että niin monet olivat nähneet vaivan ja vastanneet kyselyyni.

Toivon tosissani opinnäytetyölläni olevan käyttöarvoa myös käytännössä. Toivottavasti toimeksiantaja käyttää hyväksi saatuja tutkimustuloksia ja kehittää sekä muuttaa tarvittavia ja mahdollisuuksien mukaan muutettavia seikkoja lounaspalvelussaan.

LÄHTEET

- Aro, A. 2002. 100 kysymystä ravinnosta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Restamark Oy.
- Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WSOY.
- Haglund, B. – Huupponen, T. – Ventola, A-L. – Hakala-Lahtinen P. 2007. Ihmisen ravitseminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hotelli Pellonhovi 2011a. Hotellin vastaanotto ja aula. Osoitteessa <http://www.pellonhovi.fi/Hotellipalvelut>. 4.11.2011.
- 2011b. Hotelli Pellonhovin dubbel-huone. Osoitteessa <http://www.pellonhovi.fi/Hotellipalvelut>. 4.11.2011.
- 2012. Osoitteessa <http://www.pellonhovi.fi>. 15.1.2012.
- Ihanainen, M. – Lehto, M. – Lehtovaara, A. – Toponen, T. 2004. Ravitsemistieto osaksi ammattitaitoa. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Lappi.fi Osoitteessa <http://www.lappi.fi/lappi/kunnat/pello>. 24.4.2012.
- Lehkosen Lomamökit 2011. Pello Suomen kartalla. Osoitteessa <http://www.saunalahti.fi/kaarina2/fi/location.php>. 4.11.2011.
- OAMK.fi Osoitteessa <http://www.oamk.fi/hankkeet/pkk/pakki/nykytila2.htm>. 20.8.2013.
- Ravitsemusneuvottelukunta.fi 2013a. Ruokakolmio. Osoitteessa <http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/ruokakolmio1998.gif>. 24.6.2013.
- 2013b. Lautasmalli. Osoitteessa <http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/lautasmalli1998.gif>. 24.6.2013.
- Saari, S. 2013. Hotelli Pellonhovin hotelli- ja ravintolajohtajan haastattelu 13.5.2013 ja 2.7.2013.
- Saukkoriipi, E. 2011a. Hotelli Pellonhovi. 2.8.2011.
- 2011b. Pellonhovin ravintolasali. 4.12.2011.
- Terveystieto.fi Osoitteessa http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=diat00604. 20.12.2012.

Yhteishyvä.fi 2013. Ruokaympyrä. Osoitteessa
<http://www.yhteishyva.fi/ruoka-ja-reseptit/ravitsemus-ja-painonhallinta/terveytta-edistava-ruokavalio-itameren-ruokakolmio-ruokaympyra-ja-lautasmalli/0218010-22318>.
24.6.2013.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

LIITTEET

KYSELY: PELLONHOVIN LOUNASPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

HOTELLI PELLONHOVIN LOUNASPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

Vastaa seuraaviin kysymyksiin merkitsemällä rasti ruutuun. Avoimiin kysymyksiin voit vastata vapaalla tekstillä omin sanoin. Aikaa kyselyyn vastaamiseen menee noin 2-5 minuuttia. Vastaat anonyyminä.

Asiakaskysely suoritetaan osana restonomiopiskelija Emilia Saukkoriivin oppinnäytetyötä.

Kiitos ajastasi ja vaivannäöstäsi!

1. Sukupuoli

Nainen Mies

2. Ikä

0 - 20 vuotta
 21 - 30 vuotta
 31 - 40 vuotta
 41 - 50 vuotta
 51 - 60 vuotta
 Yli 60 vuotta

3. Lounaan tarkoitus

Lounastauko työajalla
 Lounastaminen vapaa-ajalla
 Muu

4. Kuinka usein viikon aikana käyt lounaalla Pellonhovissa?

Joka arkipäivä
 Kerran viikossa
 0-2 kertaa viikossa
 3-4 kertaa viikossa
 En käy säännöllisesti
 Olen vain ohikulkumatalla

5. Mitkä asiat vaikuttavat lounaspaikan valintaan? Voit rastiittaa useamman vaihtoehdon.

Päivän lounasmenu
 Ravintolan sijainti
 Palvelu
 Lounaan hinta
 Ruoan laatu
 Työnantajan sopimushinnat tähän lounasravintolaan
 Muu:

6. Onko mielestäsi Hotelli Pellonhovin lounaspalveluja/tai ruoka muuttunut viimeisten kuukausien aikana?

Ei, se on pysynyt samanlaisena
 Kyllä on, parempaan suuntaan
 Kyllä on, huonompaan suuntaan
 En osaa sanoa

7. Jos vastasit äskeiseen kysymykseen kyllä, niin miten asiat ovat muuttuneet? Voit rastiittaa useamman vaihtoehdon.

Lounaan hinta-laatu-suhde on parantunut
 Lounaan hinta-laatu-suhde on huonontunut
 Ruoka on laadultaan parempaa
 Ruoka on laadultaan heikentynyt
 Lounasmenuissa on vaihtelevuutta
 Lounasmenut ovat yksitoikkoisia (usein samoja)
 Ruoka vaikuttaa aiempaa terveellisemmältä
 Ruoka vaikuttaa aiempaa epäterveellisemmältä
 Palvelu on parantunut
 Palvelu on huonontunut
 Muu:

8. Onko Pellonhovin lounaspalvelu muutoksen tarpeessa?

Ei, mielestäni muutoksia ei tarvita.
 Kyllä, mielestäni muutosta tarvitaan, esimerkiksi:

Lounasteemaviikkoja
 Buffet-lounaan rinnalla myös ns. erikoisannoksia keittiöstä
 Enemmän lähiruokaa raaka-aineina
 Ruoka terveellisemmäksi
 Enemmän vaihtoehtoja/monipuolisuutta päivän menuseen
 Hinnan lasku
 Muu:

9. Miten kehittäisit Pellonhovin lounasta?

10. Kerro terveisesi henkilökunnalle:

KIITOS KUN OLET MUKANA KEHITTAMASSA LOUNASPALVELUAMME! ☺