RUOKAPALVELUJEN JA OPPILAITOSYHTEISTYÖN KEHITTÄMISTARPEET ETELÄ-SAVOSSA

Etelä-Savon resurssiviisaat ruokapalvelut – tiedolla tehokkuutta prosesseihin ja vähähiilisyyteen -selvityshankkeen tulokset

Laura Pulkkinen & Päivi Menard (toim.)

XAMK
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Laura Pulkkinen & Päivi Menard (toim.)

RUOKAPALVELUJEN JA OPPILAITOSYHTEISTYÖN KEHITTÄMISTARPEET ETELÄ-SAVOSSA

Etelä-Savon resurssiviisaat ruokapalvelut – tiedolla tehokkuutta prosesseihin ja vähähiilisyyteen -selvityshankkeen tulokset

Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020

Etelä-Savon maakuntaliitto

XAMK KEHITTÄÄ 191

KAAKKOIS-SUOMEN AMMATTIKORKEAKOULU
MIKKELI 2022

© Tekijät ja Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu
Kannen kuva: Manu Eloaho / Darcmedia
Taitto: Grano Oy
ISBN: 978-952-344-414-0 (PDF)
ISSN: 2489-3102 (verkko)
julkaisut@xamk.fi

LUKIJALLE

Kaikilla yrittäjyyden toimialoilla on viimeisten vuosien aikana vahvistettu pyrkimystä vastuullisuuteen. Liiketoiminnan vastuullisuus on liitetty erityisesti ekologisiin kysymyksiin, mutta vastuullisuudella on tarkoitettu yhä enenevässä määrin myös taloudellisen ja sosiaalisen näkökulman huomioimista. Näin myös ruokapalveluissa. Ekologisesti tuotetuissa ruokapalveluissa kiinnitetään huomiota koko elintarvikeketjuun alkutuotannon hiilijalanjäljestä aina ruokahävikin vähentämiseen. Sosiaalisesti kestävään yritystoimintaan liitetään esimerkiksi asiantunteva ja laadukas palvelutuotanto sekä henkilöstön ajantasaisen osaamisen varmistaminen. Näiden vastuullisuuden ulottuvuuksien kautta vahvistetaan myös taloudellista vastuullisuutta yritystoiminnan vakavaraisuuden, jatkuvuuden ja toiminnallisen tuloksen varmistamiseksi.

Ruokapalveluiden tuottamiseen liittyy monia prosesseja ja vaiheita, joista kertyy jo nyt erittäin monipuolista dataa. Tätä dataa hyödynnetään kuitenkin vain erittäin harvoin yritystoiminnan vahvistamiseen, ruokapalveluprosessien tehostamiseen tai vaikkapa uusien palvelutuotteiden asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Tarkasteltaessa dataa vastuullisuuden eri ulottuvuuksien kautta sille löytyy uusia merkityksiä ja datasta muodostuu tietoa. Ruokapalveluiden johtaminen ja kehittäminen tietoon perustuen tekisi toimenpiteistä perusteltuja, tiedostettua ja systemaattisia.

Tiedolla johtaminen ja kehittäminen vaatii sekä ruokapalveluprosessin eri vaiheiden tunnistamista että tietoa eri vaiheisiin liittyvästä datasta ja sen käyttämiseen liittyvistä reunaehdoista. Lisäksi datan hyödyntäminen vaatii ymmärrystä kokonaisvaltaisesta kehittämisestä ja prosessien eri vaiheiden yhteyksistä toisiinsa. Tähän ymmärrykseen perustuen data muuntuu tiedoksi, joka hyödyttää ruokapalveluiden tuottamisen eri vaiheiden kehittämistä entistä vastuullisemmiksi. Samalla tavoin tieto antaa perustellun suunnan ruokapalveluiden tuottamisen ja kehittämisen tulevaisuusorientoituneelle ja strategiselle johtamiselle.

Tässä julkaisussa kootaan tulokset siitä, millaisia ovat eteläsavolaisten yritysten valmiudet ja orientaatio datan hyödyntämiseen vastuullisten ruokapalvelujen edelleen kehittämiseksi. Hankkeen aikana etsittiin eteläsavolaisilta yrityksiltä näkemyksiä siitä, mitä resurssiviisaus ja vähähiilisyys tarkoittaa ruokapalvelualalla ja miten eri lähteistä kerättävää dataa hyödynnetään ruokatuotantoprosessien kehittämisessä ja mitä datan käytön hyödyntämiseen liittyviä kehittämistarpeita eteläsavolaisilla ruokapalvelualan yrityksillä ja organisaatioilla on. Lisäksi kartoitettiin sitä, miten ruokapalvelualaa kehitetään Etelä-Savossa ja millaisia kehittämis- ja oppimisympäristöjä ja toimintatapoja on jo käytettävissä. Hankkeen tuloksena esitetään suunnitelmia siitä, miten eteläsavolaisten ruokapalveluyritysten tiedolla johtamista ja kehittämistä voisi jatkossa tukea.

Vastuullisten ruokapalveluiden kehittäminen tarvitsee taustalle systemaattista tietoa vastuullisuuden eri ulottuvuuksien kehittämistarpeista. Vain näin voimme kohdentaa sekä osaamisen tukemista että kehittämistoimenpiteitä tehokkaasti. Sille ovat luoneet nyt pohjaa tämän hankkeen toimijat yhdessä eteläsavolaisten ruokapalveluyrittäjien innostuksen kanssa. Tältä pohjalta tiedolla johtamista ja kehittämistä on hyvä jatkaa.

Vaikka tieto luo kehittämiselle pohjan, on ruokapalveluiden paras tulos kuitenkin aina ruokapalveluelämyksestä nauttinut asiakas. Tätä elämystäkin toki voidaan mitata, mutta kokemus on aina subjektiivinen. Asettakaamme siis eteläsavolaisten ruokapalvelujen kehittämisen tavoitteeksi tiedostetusti kehitetyt, vastuullisesti tuotetut ja datapersonoidut ruokaelämykset!

Mikkelissä 31.3.22

Anu Haapala
Tutkimusjohtaja, kestävä hyvinvointi

KIRJOITTAJAT

TAINA HARMOINEN, TKI-asiantuntija, MMM
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, Uudistuva ja kasvava Etelä-Savon ruoka-ala – URAKKA -hanke

PÄIVI MENARD, projektipäällikkö
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

LAURA PULKKINEN, TKI-asiantuntija, tuntiopettaja
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

TEIJA RAUTIAINEN, tutkimuspäällikkö, restonomi YAMK
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

SISÄLTÖ

LUKIJALLE 3

KIRJOITTAJAT 5

1 JOHDANTO 8

I RUOKA-ALAN KEHITTÄMISEN KUVAUS ETELÄ-SAVOSSA 9

2 RUOKAPALVELUALA JA SEN KEHITTÄMISMAHDOLLISUUDET ETELÄ-SAVOSSA 10

3 RUOKAPALVELUJEN KEHITTÄMISYMPÄRISTÖT ETELÄ-SAVOSSA 16

4 RUOKAPALVELUPROSESSIEN KUVAUS 21

5 TIEDOLLA JOHTAMINEN RUOKAPALVELUISSA 26

II ETELÄ-SAVON RESURSSIVIISAAT RUOKAPALVELUT -HANKE 31

6 HANKKEEN TAVOITTEET, TOIMENPITEET JA TULOKSET 32

7 NYKYTILAN KARTOITUS 34
- 7.1 Tulokset vähähiilisyyden merkityksestä 34
- 7.2 Tulokset datan lähteistä, hyödyntämisestä ja resurssien hallinnasta 36
- 7.3 Tulokset ruokapalveluprosessien kehittämistarpeesta 39
- 7.4 Tulokset oppilaitosten hyödyntämisestä kehittämisympäristönä 40

8 NYKYTILAN ARVIOINTI 43
- 8.1 Ruokapalveluprosessien ja tiedolla johtamisen kehittämistarpeet 43
- 8.2 Asiakasymmärryksen ja digitaalisuuden kehittämistarpeet 44
- 8.3 Vähähiilisyyden ja vastuullisuuden kehittämistarpeet 44
- 8.4 Oppilaitos-yritysyhteistyön kehittämistarpeet 45
- 8.5 Oppilaitosten toiminnan kuvaus 45

9 MAHDOLLISUUKSIEN KUVAUS 49
9.1 Jatkokehittäminen 50
9.2 Hankkeen tulosten perusteella esitettävä ehdotus toimintamallista 51
9.3 Haastatteluista kartoitettujen kehittämistarpeiden yhdistäminen opetukseen 53
9.4 Kuvaus ehdotetusta toimintamallista 54
9.5 Jatkokehittämisen mahdollisuudet ja resurssit 56
9.6 Kuvaus toimintamallin mahdollisuuksista 57

10 AINEISTONA HAASTATTELUT, TYÖPAJAT JA KIRJALLISUUSKATSAUS 59

LIITE 1. Haastattelukysymykset 60

1 JOHDANTO

Päivi Menard & Laura Pulkkinen

Etelä-Savon resurssiviisaat – tiedolla tehokkuutta prosesseihin ja vähähiilisyyteen -hankkeessa selvitettiin eteläsavolaisten ruokapalveluiden tarpeita kehittää ruoka- ja palvelutuotantoprosessejaan tietojohtamisen, asiakasymmärryksen ja vähähiilisyyden avulla. Osana hankkeen selvitystä tehtiin kuvaus eteläsavolaisten kehittäjäorganisaatioiden mahdollisuuksista vastata näihin kehittämistarpeisiin. Selvityksen runkona käytettiin luvussa 4 esitettyä ruokapalveluprosessin kuvausta.

Tietojohtamisen avulla ruokapalvelut voivat kehittää ruokatuotanto- ja palveluprosessejaan resurssitehokkaammiksi ja asiakaslähtöisemmiksi. Yritys voi jalostaa toimintaympäristöstä ja omasta toiminnasta keräämänsä datan johtamisen ja päätöksenteon välineeksi, tiedoksi, jonka avulla yritys parantaa kannattavuuttaan ja tehostaa suorituskykyään järjestelmällisesti.

Lainsäädännön kiristyessä ja kuluttajien vaatimuksien lisääntyessä ruokapalvelut siirtyvät kohti vähähiilisiä toimintatapoja. Tässä selvityksessä tarkastellaan resurssitehokkuutta ja vähähiilisyyttä vain ruokapalveluyksikön oman sisäisen toiminnan kannalta. Veden- ja energiankulutuksen sekä hävikin minimoimisen ja sivuvirtojen hyödyntämisen lisäksi ruokapalvelu voi elintarvikkeiden hankintakriteeriensä avulla vaikuttaa tehokkaasti sisäisen toimintansa, omien tuotantoprosessiensa ja tuotteidensa hiilijalanjälkeen. Esimerkiksi yksittäisen, vakioidun ruokaohjeen avulla säädellään tuotekohtaista kannattavuutta ja vähähiilisyyttä muun muassa määrittämällä käytettävät raaka-aineet ja annoskoko. Lisäksi merkittävä rooli vähähiilisyystavoitteiden saavuttamisessa on myös asiakaskunnalle räätälöidyllä ruokalistan suunnittelulla, teknologian hyödyntämisellä ja laitteiden käytön optimoinnilla.

Etelä-Savon alueen oppilaitoksilla ja kehittäjäorganisaatioilla on vahva vaikutus eteläsavolaisille ruokapalveluille. Yhteistyön vahvistamiseksi ruokapalvelujen ja kehittäjäorganisaatioiden välillä kaivataan tietoa kehittämistarpeista ja yhteistyön eri mahdollisuuksista.

Ruokapalvelujen ja oppilaitosyhteistyön kehittämistarpeet Etelä-Savossa -julkaisussa kuvataan ruoka-alan kehittämistä Etelä-Savossa yleisellä tasolla ja hankkeen tulosten perusteella. Julkaisun ensimmäinen osa keskittyy kuvaamaan yleisellä tasolla ruoka-alan kehittämistä. Toisessa osassa kuvataan selvityshankkeen kautta ruokapalvelujen kehittämistarpeita ja yritys-oppilaitosyhteistyön mahdollisuuksia vastata niihin. Selvityshankkeemme aikana yleisimmät kehittämistarpeet liittyivät ruokapalveluprosessin, tiedolla johtamisen, vähähiilisyyden, vastuullisuuden ja asiakasymmärryksen kehittämiseen. Julkaisussa kuvataan oppilaitosten nykyisiä ja tulevaisuuden mahdollisuuksia vastata eri yhteistyömuotoihin ruokapalveluprosessien, tietojohtamisen, asiakaslähtöisyyden ja vähähiilisyyden kehittämiseksi.

I

RUOKA-ALAN KEHITTÄMISEN KUVAUS ETELÄ-SAVOSSA

2 RUOKAPALVELUALA JA SEN KEHITTÄMISMAHDOLLISUUDET ETELÄ-SAVOSSA

Taina Harmoinen

Suomen valtioneuvoston ruokapoliittisessa selonteossa (Ruoka 2030 2017) Suomen visioksi on asetettu tarjota maailman parasta ruokaa vuonna 2030. Tuolloin suomalaiset kuluttajat syövät kestävästi ja eettisesti tuotettua kotimaista, maukasta, terveellistä ja turvallista ruokaa. Myös kuluttajilla on kyky ja mahdollisuus tehdä tietoisia valintoja. Lisäksi ruokapoliittisessa selonteossa asetetaan tavoitteeksi, että elintarvikkeiden kysyntään vastaa läpinäkyvä, osaava, joustava sekä kansainvälisesti kilpailukykyinen ja kannattava ruokajärjestelmä. Alan kasvua ja kehitystä tukee hyvin koordinoitu korkean tason tutkimus-, kehitys- ja innovaatio- sekä opetustyö. (Ruoka 2030 2017.)

National Restaurant Association (2019) on laatinut ravintola-alaa koskevan selvityksen vuodelle 2030. Vuonna 2030 ravintolatoiminnassa tärkeimmällä sijalla ovat edelleen hyvä ruoka ja palvelu. Tarkasteltaessa yksityiskohtaisemmin ravintolatoimintaa nousevat kehittämiskohteiksi toiminnan ketteryys, innovatiivisuus sekä tekniikan ja tiedon parempi ja monipuolisempi hyödyntäminen.

Ravintola-alan vuoden 2030 tavoitteisiin linjataan nopeammat vastaukset kuluttajille tekniikan ja tietojen avulla (National Restaurant Association 2019). Tekniikan ja tietojen, datan, käyttö osaltaan tukee Suomen ruokapoliittisessa selonteossa tavoitteeksi asetettua kuluttajan mahdollisuutta tehdä tietoisia valintoja.

Nämä ruokaan ja ruokapalveluihin liittyvien selontekojen visiot ja tavoitteet koskevat laajasti ruokapalveluja ja viitoittavat kehittämistarpeita. Etelä-Savon ruoka-alan ja myös ruokapalveluiden kehittämistavoitteita ja -kohteita on koottu Etelä-Savon ruoka-alan kehittämisohjelmaan, joka on laadittu vuosille 2021–2027. Visiona on kehittää maakunnan ruoka-alasta vastuullinen, menestyvä ja muutosjoustava. (Harmoinen ym. 2021.)

Ruoka-ala on Etelä-Savossa aluetaloudellisesti merkittävä. Koko ruoka-alan liikevaihto oli vuonna 2018 lähes miljardia euroa, ja se on 17,4 prosenttia eteläsavolaisten yritysten liikevaihdosta (KURVI-hanke 2020). Etelä-Savon ruoka-alan kehittämisohjelmassa tavoitteena onkin, että ymmärretään Etelä-Savon ruoka-alan aluetaloudellinen merkitys ja että saadaan lisättyä kotimaisten ja paikallisten tuotteiden osuutta ruokapalveluissa. Paikallisten tuotteiden käytön lisäämistä ruokapalveluissa edistetään raaka-aineiden tuotteistamisella ja hankintaosaamisella. (Harmoinen ym. 2021.)

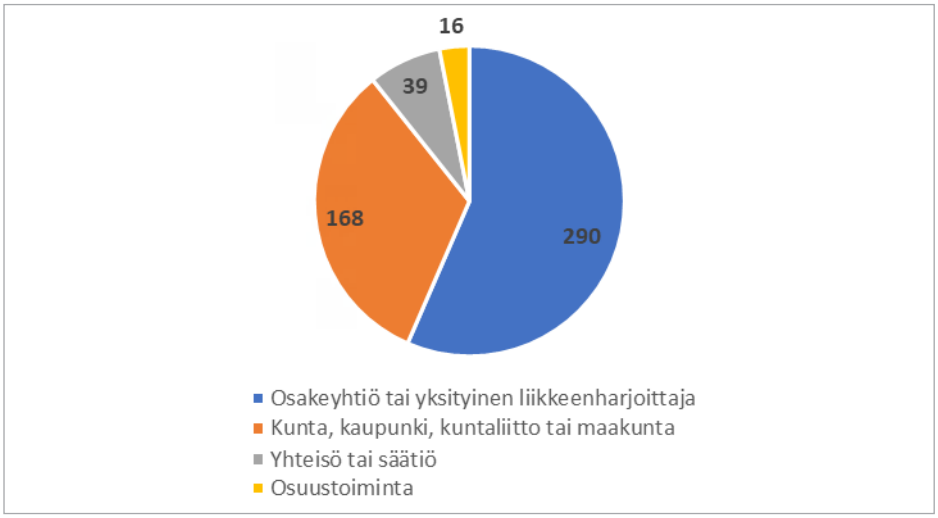
ETELÄ-SAVON RAVITSEMISPALVELUJEN LIIKEVAIHTO 111 MILJOONAA

Ruokapalveluja tarjotaan nykyisin hyvin laajasti ja monella tavalla. Ravintoloiden, henkilöstöruokaloiden ja julkisten ravitsemispalvelujen lisäksi ruokapalveluja on esimerkiksi kauppojen yhteydessä. Ruokaa toimitetaan kuljetuspalveluna koteihin tai haetaan take away -annoksia, mikä korostui koronapandemian aikana. Lisäksi ruokapalveluja viedään ateriapalveluina erityisesti ikääntyneille koteihin. Tilastokeskuksen toimialaluokituksen mukaan ravitsemistoimintaan kuuluu välittömästi nautittaviksi tarkoitettujen aterioiden ja juomien tarjoilu ravintoloissa, itsepalvelu- ja noutoravintoloissa, pikaruoan myyntipisteissä ja muissa sen kaltaisissa, joissa on yleensä asiakaspaikkoja (Tilastokeskus 2008).

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2018 Etelä-Savossa harjoitettiin ravitsemistoimintaa reilussa 350 toimipaikassa. Ravitsemispalveluissa työskenteli 1 140 henkilöä ja alan liikevaihto oli 111 miljoonaa euroa. Edellisiin vuosiin verrattuna ravitsemistoimintaa harjoittavien toimipaikkojen ja henkilöstön määrä on jonkin verran vähentynyt. Alan liikevaihto on vaihdellut jonkin verran vuosittain, eikä selkeää liikevaihdon kehityssuuntaa ole havaittavissa. (KURVI-hanke 2020.)

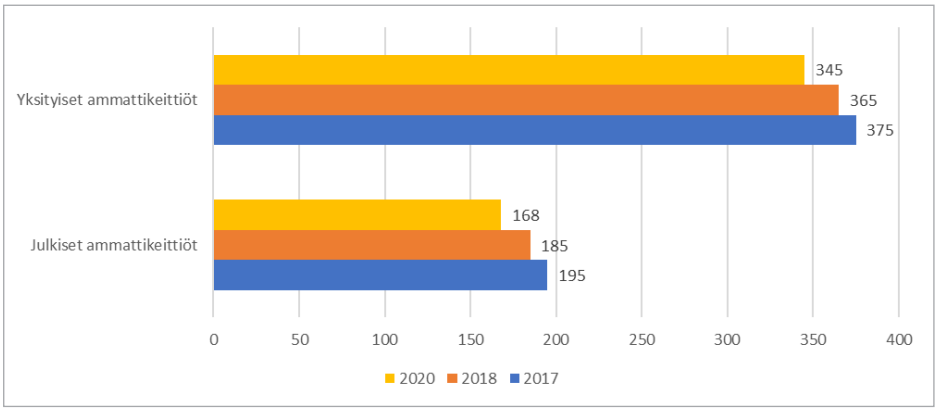
RAVITSEMISPALVELUJA TUOTTAA YLI 500 AMMATTIKEITTIÖTÄ

Taloustutkimuksen Horeca-rekisteriin (2020) on koottu tiedot Suomesta 16 143 keittiöstä, joissa valmistetaan, lämmitetään tai jaetaan ruokaa tai juomaa. Etelä-Savossa näistä keittiöistä oli 513, joka on kolme prosenttia koko Suomen ammattikeittiöistä. Etelä-Savon ammattikeittiöissä valmistui reilu 20 miljoonaa annosta vuoden aikana (kuva 1).



Kuva 1. Etelä-Savon ammattikeittiöiden yhteismäärä 513 jakaantui neljään ryhmään omistajien mukaan. Lähde: KURVI-hanke 2020.

Keittiöiden kokonaismäärä on vähentynyt jonkin verran viime vuosina niin julkisten kuin yksityisten ammattikeittiöiden osalta (kuva 2).

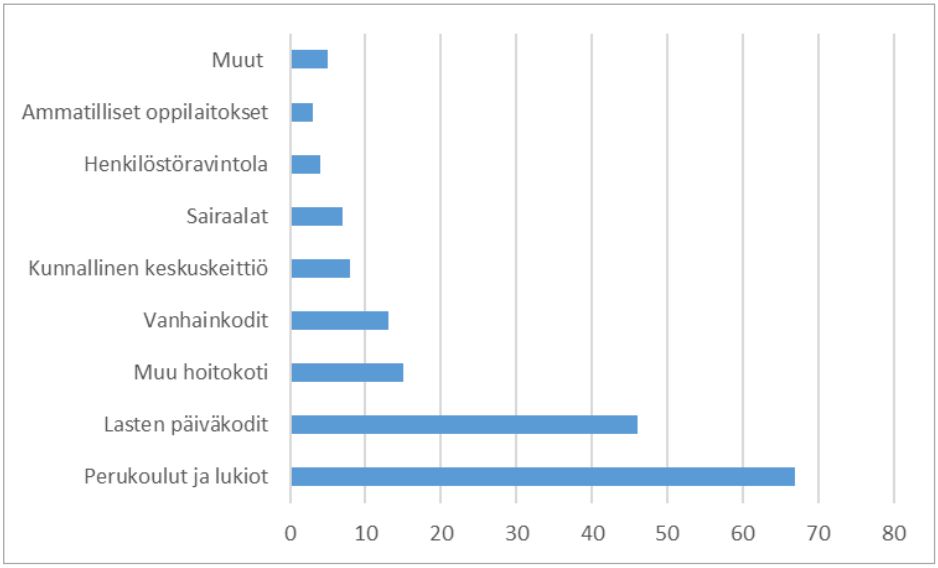


Kuva 2. Etelä-Savon yksityisten ja julkisten ammattikeittiöiden määrät Horeca-rekistereiden 2017, 2018 ja 2020 mukaan. Lähteet: Etelä-Savon ruokaviesti -hanke 2018, KURVI-hanke 2019 ja 2020.

JULKISET KEITTIÖT PÄÄOSIN JAKELUKEITTIÖITÄ

Julkisiksi ammattikeittiöiksi tilastoinnissa on laskettu kuntien, kaupunkien, kuntainliittojen ja maakuntien ylläpitämät ammattikeittiöt. Julkisissa ammattikeittiöissä painottuvat jakelukeittiöt: noin kaksi kolmasosaa keittiöistä on jakelukeittiöitä Etelä-Savossa. Vuoden 2020 Horeca-rekisterissä jakelukeittiöitä oli 109, kun julkisten ammattikeittiöiden kokonaismäärä oli 168. Keskuskeittiöitä ja valmistuskeittiöitä oli molempia 29, ja niiden suhteellinen osuus oli kaikista julkisista keittiöistä 17 %. Jakelukeittiöiden määrä on hieman pienentynyt viime vuosina, mutta suhteellinen osuus julkisista keittiöistä on pysynyt samansuuruisena. (KURVI-hanke 2020.)

Tarkasteltaessa julkisia ammattikeittiöitä eri toimialoilla nousee esiin, kuinka merkittävässä roolissa varhaiskasvatus, peruskoulut ja toinen aste ovat julkisissa ruokapalveluissa. Lähes 70 % julkisista ammattikeittiöistä palvelee asiakkaita kasvatus- ja opetussektorilla (kuva 3).



Kuva 3. Etelä-Savon julkisten ammattikeittiöiden (yhteensä 168) jakauma toimialoittain. Lähde: KURVI-hanke 2020.

RAVINTOLAT TÄRKEÄ TOIMIALA YKSITYISELLÄ SEKTORILLA

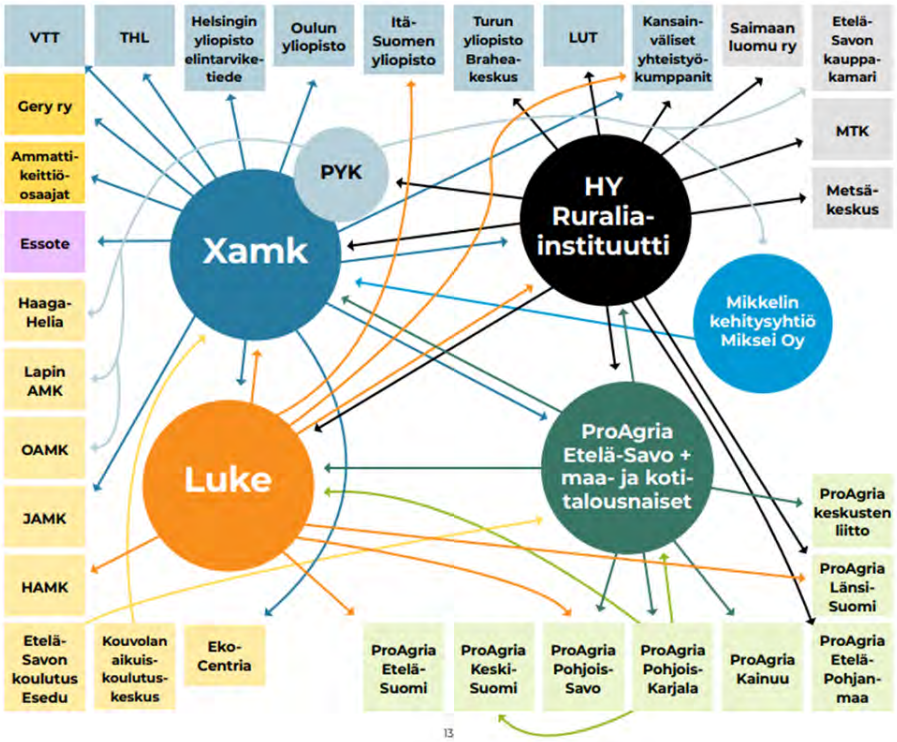
Yksityisiä ammattikeittiöitä on kaksinkertainen määrä verrattuna julkisiin keittiöihin. Yksityisiksi ammattikeittiöiksi lasketaan osakeyhtiöiden, liikkeenharjoittajien, osuuskuntien, yhteisöjen ja säätiöiden omistamat ammattikeittiöt. Ravintolat ovat suurimpana toimialana yksityisellä sektorilla noin 40 prosentin osuudella. Ravintoloiden määrä on pysynyt viime vuosina 140 paikkeilla. Kahviloita Etelä-Savossa oli 37 ja huoltoaseman yhteydessä toimivia kahviloita ja ravintoloita 34 vuonna 2020. (KURVI-hanke 2020.)

Yksityinen sektori tarjoaa myös kuntalaisten peruspalveluja, kuten varhaiskasvatusta, vanhusten palveluja, hoitokoteja ja eri asteista ammatillista koulutusta. Näissä kohteissa ruokapalveluja tarjosi Etelä-Savossa 57 ammattikeittiötä. (KURVI-hanke 2020.)

RUOKA-ALAN KEHITTÄMISESSÄ PITKÄJÄNTEISTÄ YHTEISTYÖTÄ

Etelä-Savon ruoka-alan systemaattiseen yhteistyöhön pohjautuva kehittäminen alkoi jo reilu 20 vuotta sitten, kun Etelä-Savon elintarviketalouden kehittämisyhdistys Ekoneum ry perustettiin. Perustajajäseniä olivat Helsingin yliopiston Ruralia-instituutti, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu ja Luonnonvarakeskus. Ekoneumin toimintaan liittyi 2020-luvulla Etelä-Savon Koulutus Oy Esedu ja ProAgria Etelä-Savo. Nämä Ekoneumin jäsenorganisaatiot ovat keskeiset Etelä-Savon ruoka-alan kehittäjät.

Ekoneum ry:n toiminnan myötä Etelä-Savon maakuntaan on saatu vahva osaajien verkosto ja erinomaista yhteistyötä kehittämishankkeissa. Työstettäessä Etelä-Savon ruoka-alan kehittämisohjelmaa vuosille 2021–2027 analysoitiin reilu sata Etelä-Savon ruoka-alan kehittämishanketta vuosilta 2014–2020. Ruoka-alan hankkeista valtaosa oli eri toimijoiden välisiä maakunnallisia, valtakunnallisia tai kansainvälisiä yhteishankkeita (kuva 4). Hankkeisiin kuului koko ruokaketju alkutuotannosta kuluttajiin, ja joukossa oli lukuisia ruokapalvelujen kehittämishankkeita.



Kuva 4. Etelä-Savon ruoka-alan hankkeiden toteuttajaverkosto vuosina 2014–2020. Keskeiset ruoka-alan hanketoimijat Xamk ja sen Pienyrityskeskus PYK, Luke, HY Ruralia-instituutti, Mikkelin kehitysyhtiö Miksei Oy sekä ProAgria Etelä-Savo ja sen maa- ja kotitalousnaiset ovat kuviossa keskellä. Niistä lähtevät nuolet kuvaavat eri hankkeiden osatoteuttajatahoja. Lähde: Harmoinen ym. 2021, 13.

Etelä-Savon ruoka-alan kehittämisen yhteiseksi suunnaksi on laadittu kehittämisohjelmia Ekoneum ry:n toimesta vuodesta 2001 alkaen pääosin kulloisellekin EU:n rahoituskaudelle. Viimeisin kehittämisohjelma vuosille 2021–2027 syntyi laaja-alaisesti ruoka-alan kehittäjiä ja yrittäjiä osallistaen, mikä osaltaan edistää sen kehittämiskohteiden eteenpäin viemistä.

Kehittämisohjelmassa vuosille 2021–2027 asetettuun visioon, vastuulliseen, menestyvään ja muutosjoustavaan Etelä-Savon ruoka-alaan, päästään, kun vahvistetaan osaamista, vastataan yhteiskunnan haasteisiin muutosjoustavuudella ja vastuullisuudella sekä kehitetään ruoka-alalle uusia toimintamalleja. Eteläsavolaista luontoa ja paikallisuutta hyödynnetään ja löydetään niistä lisäarvoa sekä lisätään ruokaviestintää ja ruokakasvatusta. (Harmoinen ym. 2021.)

LÄHTEET

Etelä-Savon ruokaviesti -hanke. 2018. Tilastotietoja Etelä-Savon ruokasektorista. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://ekoneum.com/wp-content/uploads/2018/09/Ekoneum_ruokasektori_ESsa.pdf viitattu [27.1.2022].

Harmoinen, T., Kivijärvi, P. & Särkkä-Tirkkonen, M. 2021. Vastuullinen, menestyvä ja muutosjoustava Etelä-Savon ruoka-ala. Etelä-Savon ruoka-alan kehittämisohjelma 2021–2027. PDF-raportti. Saatavissa: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-318-1 [viitattu 26.1.2022].

KURVI-hanke. 2019. Tilastotietoja Etelä-Savon ruokasektorista. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.xamk.fi/wp-content/uploads/2018/12/Tilastotietoja_Etela-Savon-ruokasektorista_ESsa_2019-F2.pdf [viitattu 27.1.2022].

KURVI-hanke. 2020. Tilastotietoja Etelä-Savon ruokasektorista. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.xamk.fi/wp-content/uploads/2018/12/tilastotietoja_etelasavo_ruokasektori_2020.pdf [viitattu 27.1.2022].

National Restaurant Association. 2019. Restaurant Industry 2030 report. Actionable insights for the future. Saatavissa: https://restaurant.org/nra/media/restaurant-2030/restaurant2030.pdf [viitattu26.1.2022].

Ruoka2030. 2017. Valtioneuvoston selonteko ruokapolitiikasta. Maa- ja metsä-talousministeriö. Saatavilla: https://mmm.fi/documents/1410837/1923148/Ruokapoliittinen+selonteko+Ruoka2030/d576b315-41fe-4e9d-9d02-8462c5ae5895 [viitattu 26.1.2022].

Taloustutkimus Oy. Horeca-rekisteri 2020. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.mara.fi/media/toimiala/toimiala/horeca_rekisteri_2020_raportti.pdf [viitattu 27.1.2022].

Tilastokeskus. 2008. Toimialaluokitus. Saatavissa: https://www.tilastokeskus.fi/fi/luokitukset/toimiala/?code=56&name=Ravitsemistoiminta [viitattu 27.1.2022].

3 RUOKAPALVELUJEN KEHITTÄMISYMPÄRISTÖT ETELÄ-SAVOSSA

Teija Rautiainen & Päivi Menard

Ruokapalvelujen toimintaa voidaan kehittää monipuolisesti oppilaitosten avulla. Oppilaitosten avulla alalle saadaan työvoimaa ja voidaan kehittää myös jo alalla työskentelevien osaamista. Oppilaitoksissa voidaan toteuttaa yrityskohtaisia kehittämisprojekteja niin opetuksen kuin hanketoiminnan kautta. Seuraavissa kappaleissa oppilaitosten edustajat kuvaavat omaa oppilaitos-yritysyhteistyötään Etelä-Savossa.

KAAKKOIS-SUOMEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu Xamk tarjoaa restonomikoulutusta, jossa koulutetaan osaajia johtamaan matkailu- ja ravitsemisalan (mara-ala) palveluliiketoimintojen tuottamista ja asiakaslähtöistä kehittämistä. Valmistuessaan opiskelijoilla on kyky toimia yrittäjämäisesti ja he tuntevat alan uusimman tutkimustiedon, valmistusteknologian sekä ruokapalveluiden prosessi- ja palveluosaamisen tiedonhallintamenetelmineen. Opiskelijat voivat rakentaa itselleen yksilöllisen opintopolun syventyen esimerkiksi markkinointiin, myyntiin, tuotteistamiseen, vastuullisuuteen, liiketoiminnan talouden hallintaan sekä digitaaliseen liiketoimintaan. Perusopintojen jälkeen opittuja tietoja sovelletaan käytäntöön harjoittelemalla kampuksen eri oppimisympäristöissä sekä alan työpaikoissa.

Xamkin yritysyhteistyön muodot ovat moninaiset. Harjoitteluissa restonomit pääsevät syventämään osaamistaan ja toimimaan yhteistyössä alan yritysten kanssa. Yritysyhteistyötä voidaan toteuttaa opintojaksoilla työelämävierailuilla ja yritysten case-tyyppisillä kehittämistehtävillä. Opiskelijat voivat toteuttaa kehittämisprojekteja yritysten kanssa. Opiskelijoiden opinnäytetöissä voidaan työelämälähtöisesti tutkia tai kehittää yritysten toimintaa.

Xamk RestoLab -oppimis- ja kehittämisympäristössä voidaan monipuolisesti vastata matkailu- ja ravitsemisalan vastuullisen liiketoiminnan johtamis- ja kehittämistarpeisiin. Xamk RestoLab -oppimisympäristö saattaa yhteen matkailu- ja ravitsemisalan toimijat tarjoten käytännönläheisen, virtuaalisia työkaluja hyödyntävän alustan, jota voidaan käyttää tulevaisuuden ruokapalveluammattilaisten kouluttamisessa.

Restonomikoulutus tarjoaa yrityksille myös mahdollisuuksia täydennyskoulutukseen maksullisen palvelutoiminnan avulla. Täydennyskoulutuksista laaditaan aina yksityiskohtainen suunnitelma yrityksen kanssa ja jokainen kokonaisuus räätälöidään vastaamaan yrityksen tarpeita. Avoimen ammattikorkeakoulun tarjonta on laaja ja kattaa sisällöllisesti koko restonomien osaamisalueen. Avoimen ammattikorkeakoulun opintojaksot vaihtelevat laajuudeltaan yhden opintopisteen lyhytkursseista aina laajempiin viiden opintopisteen kokonaisuuksiin. Opinnot suoritetaan itsenäisesti verkossa. (Rantanen 2022.)

Älykkäät, käyttäjäkeskeiset ruokapalvelut -TKI-osaamiskärki kehittää ruokapalvelujen vastuullista toimintaa, ruokajärjestelmän yhteistyötä, ruokamatkailua ja elinkeinokalataloutta. Vuosittain käynnissä on useita näihin teemoihin liittyviä kehittämishankkeita. Ruokapalvelualan yritykset, organisaatiot ja järjestöt voivat olla mukana hankkeissa ja kehittää sitä kautta omaa toimintaansa. Uusien kehittämistarpeiden pohjalta hankkeiden sisältöä suunnataan entistä paremmin ruokapalvelujen tarpeisiin. Ruokapalveluille tarjotaan myös asiantuntijapalveluja, esimerkiksi ruokatuotanto- ja palveluprosessien tehostamiseen, työn sujuvoittamiseen tai ruokatuotteiden tuotekehitykseen. (Rautiainen 2022.)

ETELÄ-SAVON KOULUTUS

Etelä-Savon Koulutus Oy (Esedu) tukee Etelä-Savon työ- ja elinkeinoelämän uudistumista ja kilpailukykyä tarjoamalla monipuolista ammatillista toisen asteen koulutusta vastaamalla työelämän ja opiskelijoiden muuttuviin osaamistarpeisiin. Esedulla matkailun, ravintola- ja catering- sekä elintarvikealan opetus Mikkelissä ja Pieksämäellä on työelämälähtöistä ja yhteistyö yritysten kanssa on tiivistä. Työssäoppiminen on merkittävä osa opetusta, erityisesti ravintola- ja catering-alaa opiskeleville.

Ravintola- ja catering-alan sekä matkailualan opetusta toteutetaan Kiltakoulu-mallin mukaisesti. Kiltakoulu-mallin tavoitteina ammatillisessa koulutuksessa on digitaalisuuden, yrittäjyyden sekä projekti- ja tiimioppimisen mallia hyödyntäen luoda opiskelijoille entistä paremmat valmiudet työelämään sekä hankkia heille vahva ammattitaito. Yritysten kanssa tehtävät projektit ja osaamisen kehittäminen ovat kiltakoulun keskiössä. Yritysten ja organisaatioiden kanssa tehtävät ennalta suunnitellut projektit sekä työ- ja kehittämistehtävät liittyvät vahvasti opiskelijoiden kulloinkin meneillään oleviin opintoihin ja tutkinnon osiin, mikä antaa niin opiskelijoille kuin yhteistyökumppaneille uusia mahdollisuuksia oppimiseen ja yhteistyöhön. Kullekin opiskelijalle rakentuu heti opintojen alusta oma oppimispolku, ja oppimisen ratkaisut tehdään kunkin yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Tiimi- ja vertaisoppiminen sekä yhteisöllisyys luovat hyvää yhteishenkeä ja tukevat oppimista. Oikeat asiakastyöt ja yrittäjämäiset toimintatavat kartuttavat pystyvyyden tunnetta.

Ravitsemisalalla Esedu tarjoaa ammatillisia perustutkintoja (ravintola- ja catering-ala, ravintolakokki, suurtalouskokki, tarjoilija, luonnontuoteala) tai erikoisammattitutkintoja

(majoitus- ja ravitsemisalan esimiestyö). Myös tutkinnon osia on mahdollista suorittaa. Esedun keittiön ja asiakaspalvelun oppimisympäristöt (Inno, Ilona, Napostella, Breikki, Kiito-Orava ja Käenkaali) toimivat ympäristöinä oppia uutta ja vahvistaa osaamista ennen työelämään siirtymistä tai tietyn osaamiskokonaisuuden oppimisessa. Oppimisympäristöjen perehdytys ja eri työprosessit voidaan opiskella verkossa. Verkkomateriaali tukee käytännön oppimista. Elintarvikevalmistuksen oppimisympäristö- ja tuotekehitystila LEEVIn monipuolinen laitekanta soveltuu luonnontuotteiden koe-erien valmistukseen, pakkaukseen sekä jalostamiseen elintarvikkeiksi. Oppimisympäristöjä hyödynnetään yritysyhteistyössä. (Liukkonen 2022.)

AMMATTIOPISTO SAMIEDU

Itä-Savon koulutuskuntayhtymä, Ammattiopisto Samiedu tekee ketterästi yritysyhteistyötä ruokapalvelualalla. Savonlinnassa, Saimaan saaristokaupungissa sijaitseva Ammattiopisto Samiedu tarjoaa laatupalkittua ammatillista koulutusta.

Samiedussa opiskelee vuosittain keskimäärin 2000 eri-ikäistä tutkinto-opiskelijaa ja kokonaisopiskelijamäärä kipuaa 4500 henkilöön. Samiedun tavoitteena on luoda huomisen osaamista ketterästi ja kestävästi yksilöiden ja yritysten hyväksi.

Samiedu tarjoaa ruokapalvelualan yrityksille perinteisen tutkintokoulutuksen lisäksi erilaisia yritysten tarpeisiin räätälöityjä osaamisen kehittämisen palveluja. Samiedun ravintola- ja catering-alan yrityksille suunnatut koulutus-, neuvonta- ja kehittämispalvelut sekä projektit ja tuotantopalvelut on suunnattu myös suurkeittiöille.

Ruokapalvelualan yrityksen ja opiskelijan kesken voidaan solmia koulutus- tai oppisopimus, joka mahdollistaa opiskelijan työssäoppimisen. Opiskelija voi erikoistua esimerkiksi erityisruokavalioihin tai suorittaa tutkinnon osia vaikkapa palvelu- ja jakelukeittiön toiminnoista tai suurkeittiön ruokatuotannosta. Tutkinnon osien suorittamisesta sovitaan yhdessä opiskelijan ja yrityksen kanssa, ja ne räätälöidään vastaamaan tarkasti sekä opiskelijan että yrityksen tarpeita. Samiedun opettaja sekä taitovalmentaja ohjaavat oppisopimusopiskelijoita lähiopetuspäivissä, työelämässä sekä verkossa suoritettavien tehtävien avulla.

Lisäksi Ammattiopisto Samiedu tekee yhteistyötä yritysten kanssa tuotekehittelyssä. Yrityksien on mahdollista kokeilla uusien tuotteiden reseptiikkoja tai toteuttaa yhteistyönä uuden tuotteen kehittäminen ja lanseeraaminen. Tästä on esimerkkinä makeistuotteen kehitysyhteistyö Soinilan tilan kanssa.

Samiedu tarjoaa myös ruokapalvelualan yrityksen henkilöstölle monipuolista täydennyskoulusta. Yrityksen henkilöstölle voidaan räätälöidä heidän tarpeidensa mukaisesti pätevöitymiskoulutusta, lyhytkestoista vakiokoulutusta sekä pidempikestoisia valmennusohjelmia.

Samiedun neuvonta- ja kehittämispalveluista yritykset saavat asiantuntija-apua liiketoimintansa kehittämiseksi ja osaamisensa varmistamiseksi toimintaympäristön muutoksissa esimerkiksi projektiyhteistyönä. Samiedulla on Savonlinnassa ja sen lähikunnissa, muun muassa Enonkoskella ja Punkaharjulla, erilaisia oppimisympäristöjä, joissa yrityksen henkilöstö, opiskelijat ja opettajat voivat yhdessä kehittää yrityksen ruokatuotanto- ja palveluprosesseja vastaamaan nykyhetken ja tulevaisuuden tarpeita. (Tynkkynen 2022.)

LÄHTEET

LIUKKONEN, N. 2022. Opettaja. Sähköpostiviesti 16.2.2022. Etelä-Savon ammattiopisto.

RANTANEN, A. 2022. Lehtori. Sähköpostiviesti 11.2.2022. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

RAUTIAINEN, T. 2022. Tutkimuspäällikkö. Sähköpostiviesti 9.2.2022. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

TYNKKYNEN, L. 2022. Kehittäjäopettaja. Sähköpostiviesti 11.2.2022. Ammattiopisto Samiedu.

Kuva Xamkin arkistosta.

4 RUOKAPALVELUPROSESSIEN KUVAUS

Teija Rautiainen

Ruokapalvelujen vastuullisuus koostuu ekologisesta, sosiaalisesta ja taloudellisesta vastuullisuudesta. Ekologinen vastuu tarkoittaa, että huomioidaan ruokapalvelun ympäristö- ja ilmastovaikutukset. Ruokalistasuunnittelu, elintarvikehankinnat ja ruokahävikin hallinta vaikuttavat ekologisen vastuullisuuden toteutumiseen. Lisäksi energiankäytön tehokkuudella ja henkilöstön osaamisella on merkitystä. Sosiaalinen vastuullisuus kattaa hankintojen vaikutukset kansalaisiin ja yhteiskuntaan, asiakkaiden osallisuuden ja henkilöstön työhyvinvoinnin. Taloudellinen vastuullisuus tarkoittaa kustannustehokkuutta ja palvelun tuottamisen kerrannaisvaikutuksia esimerkiksi työllisyyteen ja aluetalouteen. (Maa- ja metsätalousministeriö 2021.)

Resurssiviisaus tarkoittaa yhteiskunnan kykyä käyttää resursseja, kuten luonnonvaroja, raaka-aineita, energiaa, tuotteita tai aikaa, järkevästi ja kestävää kehitystä edistävällä tavalla. Resurssitehokkuus kuvaa puolestaan toimintaa, jolla pyritään vähentämään ympäristökuormitusta tuotteiden ja palvelujen tuotannossa ja kulutuksessa niiden koko elinkaaren ajan. (Sjöstedt 2018.) Ruokapalvelun resurssitehokas toiminta tarkoittaa tarvittavien tuotantopanosten, esimerkiksi elintarvikkeiden, työajan, osaamisen ja rahan, tarkoituksenmukaista käyttöä.

Vastuullisen ja resurssiviisaan toiminnan on tuettava ruokapalvelun liikeideaa ja toiminnan tarkoitusta. Ruokapalvelujen vastuullinen ja resurssitehokas toiminta ei synny itsestään. Sen saavuttaminen edellyttää tavoitteiden asettamista, kokonaisvaltaista suunnittelua ja tietoa päätöksenteon perusteeksi sekä jatkuvaa kehittämistä ja seurantaa.

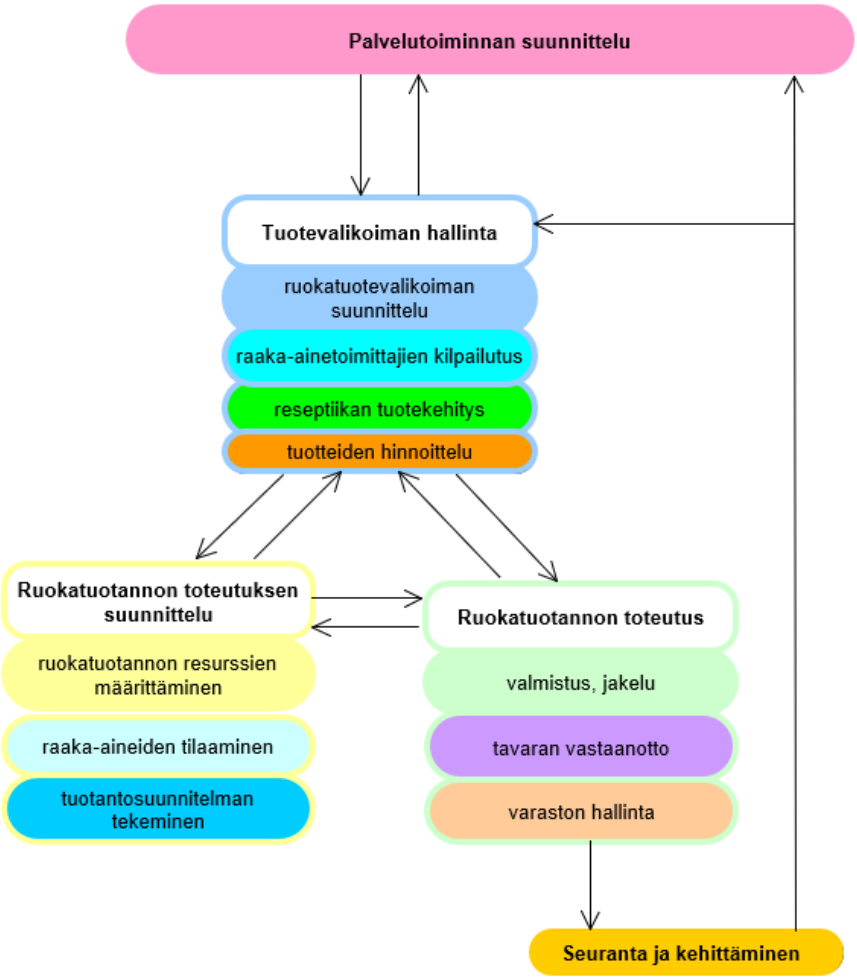
Resurssitehokkuuden positiivinen vaikutus liiketoimintaan on helppo käsittää. Jos voidaan karsia turhia ostoja, vähentää hävikkiä tai optimoida henkilöstön työajan käyttöä, kustannuksia kertyy vähemmän. Vastuullinen toiminta ruokapalveluissa vaatii enemmän tietoa ja pohdintaa vastuullisuuden eri osa-alueiden merkityksestä yrityksen arvojen ja liiketoiminnan kannalta.

RUOKAPALVELUPROSESSIEN KEHITTÄMISESSÄ TARVITAAN TIETOA

Ruokapalveluprosessi on vaiheittain etenevä toimenpiteiden sarja, jonka lopputuloksena on asiakkaan saatavilla oleva ruokapalvelu, kuten lounas tai kahvilatuote. Ruokapalvelun

pääprosessit ovat ruokapalvelun suunnittelu ja kehittäminen, ruokatuotevalikoiman hallinta sekä ruokatuotannon suunnittelu ja toteutus. Jokaiseen pääprosessiin liittyy useita osaprosesseja. Tavarantoimittajien kilpailutus, ruokalistasuunnittelu ja tuotekehitys ovat esimerkiksi ruokatuotevalikoiman hallinnan osaprosesseja. (Taskinen 2007.)

Kuva 5 on yleistason kuvaus ruokapalvelujen toiminnan pää- ja osaprosesseista, jotka toistuvat erityyppisissä ruokapalveluissa samankaltaisina. Kun osaprosessien kuvausta tarkennetaan, löytyy yhä enemmän eroja erilaisten ruokapalvelujen ja organisaatioiden väliltä.



Kuva 5. Ruokapalvelun ruokatuotantoprosessien kokonaisuus. Lähde: Taskinen 2007, 20.

Ruokapalvelujen tuottaminen on iteratiivinen, toistuva ja kehämainen prosessi, jonka eri osat ovat riippuvaisia toisistaan. Jos yksi osa ei toimi toivotulla tavalla, syntyy ongelmia, joihin joudutaan reagoimaan seuraavissa vaiheissa. Usein se tarkoittaa ylimääräistä työtä tai hukattuja resursseja.

Prosessin ongelmakohdat liittyvät usein tilanteisiin, joissa siirrytään prosessin osasta toiseen. Ongelman taustalla on usein tiedon puute. Tieto puuttuu kokonaan, tai se ei ole sitä tarvitsevan henkilön käytettävissä oikeaan aikaan. Sujuva ja oikea-aikainen tiedonkulku on edellytys hyvin toimiville prosesseille. Prosesseista kerättävä tieto, kuten erilaiset tunnusluvut, on arvokasta prosessin kehittämisessä. Ilman mitattua, faktoihin perustuvaa tietoa on vaikea perustella itselle, henkilöstölle, sidosryhmille tai asiakkaille tehtyjen muutosten vaikutuksia.

Prosesseihin liittyvä tieto on keskeistä vastuullisuuden ja resurssiviisauden kehittämisessä. Luvussa 6 kuvataan, miten ruokapalvelualan yrittäjät Etelä-Savossa käsittävät vastuullisuuden, resurssitehokkuuden ja tiedonhallinnan ja miten ne käytännön työssä näkyvät. Tämä tieto on arvokasta, jotta jatkossa voimme olla tukemassa ruokapalvelujen kehittämistä.

Kuva Xamkin arkistosta.

LÄHTEET

Maa- ja metsätalousministeriö. 2021. Vastuullisten ruokapalveluiden hankintaopas. Verkkojulkaisu. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163640 [viitattu 4.2.2022].

Sjöstedt, T. 2010. Mitä nämä käsitteet tarkoittavat? WWW-sivu. Saatavissa: https://www.sitra.fi/artikkelit/mita-nama-kasitteet-tarkoittavat/ [viitattu 4.2.2022].

Taskinen, T. 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu A:22. Saatavissa: https://www.yumpu.com/fi/document/view/6617989/kuvailulehti-mikkelin-ammattikorkeakoulu [viitattu 4.2.2022].

5 TIEDOLLA JOHTAMINEN RUOKAPALVELUISSA

Laura Pulkkinen

Tiedolla johtaminen on käsitteenä laaja, ja näkökulmia tiedolla johtamiseen on paljon. Tässä julkaisussa ei avata tiedolla johtamisen käsitteistöä yleisesti, vaan keskitytään kuvaamaan, miltä tiedolla johtaminen näyttää ruokapalvelujen toimintakentällä. Tiedolla johtamisen päämäärä on johtaa sitä prosessia, jossa tietoa luodaan ja jalostetaan päätöksenteon välineeksi. Tiedolla saavutetaan näin arvoa liiketoiminnalle. (Käpylä & Salonius 2013, 7.)

DATASTA TIETOON

Tietoa voidaan kuvata sen asteittaisella jalostumisella datasta viisauteen. Tiedon pyramidin tai viisaushierarkian mukaan datasta luodaan informaatiota, informaatiosta tietämystä ja tietämyksestä viisautta. Tietämyksellä ja viisaudella on suuri arvo, ja sen luomiseen tarvitaan tulkintaa ja merkityksenantoa. (Käpylä & Salonius 2013, 13.)

Ruokapalvelujen toimintaympäristössä dataa eli raakatietoa voi olla esimerkiksi raaka-aineen aineosaluettelona tai tilauskirjana. Informaatio ruokapalveluissa on raakatiedosta muokattua merkityksellistä tietoa, esimerkiksi ruokaohje. Ruokapalveluissa tietoa voitaisiin kuvata aistinvaraisena arviona valmistetusta ateriasta, eli tieto on arviota informaatiosta ja sen pohjalle muodostetusta uudesta käsityksestä. (Taskinen 2007, 9.)

TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Tiedolla johtaminen ruokapalveluissa ja ammattikeittiöympäristössä on vähän tutkittu aihealue. Ruokapalvelut ovat toimialana erittäin laaja ja monimuotoinen. Ruokapalveluita tuotetaan julkisella rahoituksella ja yksityisenä liiketoimintana, ja palveluita tuotetaan hyvin monenlaisilla tavoilla. Ruokapalveluita erottaa paljon ruoanvalmistusvolyymi, toimintaympäristön asettamat ohjeet ja rajoitukset sekä toiminnan taloudellisen tuottavuuden vaatimukset. Ruokapalveluita voidaan tuottaa julkisella rahoituksella, tietyillä ohjeilla ja säädöksillä, jolloin tuotteista ei tavoitella voittoa, vaikka toiminnalle luodaan tiukat taloudelliset tavoitteet. Toisessa ääripäässä on voittoa tavoittelevat, vapaasti oman tuotteensa päättävät yksityiset toimijat. Yhtenäistä kaikille ruokapalveluille on ruokapalveluprosessissa toistuvat yhteneväisyydet, ja prosessin tuottama tieto on kaikille toimijoille arvokasta. Tiedolla johtamisessa ruokapalveluprosessiin vaikuttavaa tietoa voidaan saada toiminnan sisäisestä ja ulkoisesta toiminnasta. Hyväksi tietojohtamiseksi voidaan kutsua toiminnasta

syntyvän sisäisen tiedon ja ulkoisen, toimintaan vaikuttavan tiedon yhdistämistä organisaation kehittämistä vahvistavaksi (Kosonen 2018, 25). Ruokapalvelut voivat hyödyntää toiminnastaan ja toimintaympäristöstään saatavaa tietovirtaa laadukkaan johtamisen välineenä.

Ruokapalvelujen sisäistä toimintaa koskevaa dataa voidaan kerätä eri sähköisten järjestelmien ja asiakaspalautteiden avulla sekä henkilökunnan osaamista hyödyntäen. Ruokapalveluprosessissa kertyvää informaatiota voidaan hyödyntää johtamisessa asiakaspalvelun, tuotteen laadun, toiminnan vastuullisuuden ja taloudellisuuden kehittämiseksi. Hävikin seuranta ja hävikkitiedon hyödyntäminen ruokalistasuunnittelussa, annoskoossa ja valmistusmäärissä ovat hyviä esimerkkejä tiedon vaikutuksesta, kun kehitetään vähähiilisyyttä ja vastuullisuutta.

Tiedolla johtaminen ei tarkoita vain tiedon tuottamista, hallintaa, säilyttämistä ja sen analysointia. Tietoa on osattava hyödyntää. Hyödyntämisessä tarvitaan ihmisiä ja heidän kykyään soveltaa tietoa päätöksentekoon. (Kosonen 2019, 3.) Ruokapalveluissa tiedolla voidaan kehittää ja johtaa ruokapalveluprosessia. Ruokapalveluissa voidaan esimerkiksi kehittää ruokalistaa asiakaspalautteen perusteella, jaksottaa työtä henkilökunnan palautteen perusteella tai muokata annoskokoa menekin, hävikin ja asiakasmäärien perusteella. Ruokapalveluissa voidaan käyttää teknologiaa tukemaan tiedolla johtamista ja tiedon saavutettavuutta. Tiedolla johtamista tukevasta teknologiasta löytyy hyviä esimerkkejä omavalvonnasta, hygieenisistä toimintatavoista, laitteiden energiankulutuksen seurannasta ja henkilökunnan intranetin kautta saatavasta informaatiosta. It-järjestelmien hyödyllisyydestä tiedon hallinnassa Tuikkanen ym. (2005, 10) ovat löytäneet muun muassa henkilöstön tietoisuuden kasvu, tiedon etsimiseen käytettävän ajan vähentyminen, tiedon tallentamisen nopeutuminen (automatisointi) ja tiedon analysoinnin helpottaminen, taulukoiden tai raporttien avulla.

Tuikkanen ym. (2005, 10) ovat löytäneet it-järjestelmistä muun muassa seuraavia hyötyjä tiedon hallinnassa: henkilöstön tietoisuuden kasvu, tiedon etsimiseen käytettävän ajan vähentyminen, tiedon tallentamisen nopeutuminen (automatisointi) ja tiedon analysoinnin helpottaminen, taulukoiden tai raporttien avulla. Tärkeintä on se, mitä tiedolla johtamisella voidaan saavuttaa toiminnan kehittämisessä. Tuikkanen ym. (2005, 10) mukaan suuri ja pitkältä ajalta tallennettu tietovarasto on käytettävissä kehittämistyön pohjaksi ja it-järjestelmien kautta säästetään työaikaa ydinprosessien toteuttamiseen ja palvelujen kehittämiseen.

Ruokapalvelujen laadukkaan, turvallisen ja asiakasymmärrystä vahvistavan toiminnan vuoksi on dataa ja informaatiota kerättävä myös toiminnan ulkoisesta toimintaympäristöstä. Ravitsemussuositukset ovat usein ulkoisena tiedonlähteenä niin ruokalistan kuin ruokaohjeidenkin suunnittelussa. Omavalvontaa koskevia muutoksia on jokaisen ammattikeittiön seurattava ja osattava hyödyntää omassa toiminnassaan. Näissä esimerkeissä tietoa on helppo löytää ja hyödyntää. Toimialan muutoksia, trendejä ja asiakkaiden mieltymyksiä voidaan

ymmärtää ja ennakoida ulkoisten tietolähteiden avulla. Toimialan seuraaminen ja sieltä nousevien trendien hyödyntäminen lisäävät asiakasymmärrystä ja ovat herkästi muuttuvan toimialan yksi elinehto. Trendien ja toimialan eri ilmiöiden seuraaminen on haasteellisempaa tiedon hajanaisuuden vuoksi. Tiedon analysointi aiheuttaa myös usein päänvaivaa, kun tietoa sovitetaan omaan toimintaan soveltuviksi. Ruokapalvelujen sisäisestä toiminnasta saatavaa tietoa voidaan kerätä omasta toiminnasta, mutta ulkoisesta ympäristöstä saatavaa tietoa on osattava itse hakea, etsiä ja hyödyntää käyttöön.

Tiedolla johtamisessa tarvittavaa dataa ruokapalveluista löytyy monentyyppisten eri tietolähteiden kautta. Tietyt toimenpiteet, kuten omavalvonnan, ravitsemussuositusten, hävikin hallinta, ovat jo pitkään kuuluneet toimivaan arkeen ruokapalveluissa. Tiedolla johtaminen on kuitenkin jo organisaatioiden toiminnan suunnittelusta saakka lähtevä ohjaava toiminta-ajatus. Ruokapalvelujen tiedolla johtaminen kaipaa suunnitelmallisuutta ja tiedon merkityksen ymmärtämistä. Tiedolla johtamisen tulisi olla historian tietojen hyödyntämistä tulevaisuuden ennakointia varten. Tulevaisuudessa töitä riittää ennakoinnin saralla paljon. Miltä näyttäisivätkään ruokapalvelut, joissa asiakasmäärät, annoskoot ja asiakkaiden mieltymykset olisivat kaikki arvioituna grammalleen ennen kuin ruokasalin ovat avataan?

Sisäisen toimintaympäristön tiedonlähteitä

- Tuotannonohjausjärjestelmät
- Kassajärjestelmät
- Taloudenhallintajärjestelmät
- Teknologiset ratkaisut, veden- ja sähkönkulutus, hävikinhallinta
- Henkilökunnalta saatava tieto, intranet, hiljainen tieto
- Asiakkuuksienhallintajärjestelmät
- Asiakaspalautteet, sosiaalinen media, internet-arvioinnit

Ulkoisen ympäristön tiedonlähteitä

- Kilpailijat
- Toimintaympäristö
- Toimintaa ohjaavat lait ja ohjeistukset
- Yleiset tiedotuskanavat
- Sosiaalinen media kotimaassa ja ulkomailla

Mitä dataa voidaan esimerkiksi hyödyntää?

- Asiakkaiden määrä
- Tuotetun ruoan määrä
- Ruokahävikki
- Toiminnan taloudellinen kannattavuus
- Omavalvonnan prosessit
- Ruokatuotantoprosessien toimivuus
- Tuotettujen tuotteiden laatu
- Asiakaspalvelun laatu
- Muutokset toimialassa, lait, ohjeistukset, trendit
- Henkilökunnan kokemustieto asiakkaista ja prosessien sujuvuudesta

LÄHTEET

Kosonen, M. 2019.Tiedolla johtamisen käsikirja. Xamk kehittää 81. WWW-dokumentti. Saatavissa:https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/227003/URNISBN9789523441835.pdf?sequence=2&isAllowed=y. [viitattu 31.12.2021].

Kosonen, M. 2018. Tieto ei ole itsestäänselvyys. Tietoasiantuntija 5, 24–25.

Käpylä, H. & Salonius, H. Tietojohtamisen taskukirja, näkökulmia aluekehittämiseen. PDF-dokumentti. Saatavissa:https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/116689/tietojohtajan_taskukirja.pdf?sequence=2 [viitattu 7.2.2022].

Taskinen, T. 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Tuikkanen, R., Taskinen, T. & Riihikoski, J. 2005. IT-järjestelmien hankintaopas ammattikeittiölle: Sähköiset järjestelmät ruokatuotannon ja tiedonhallinnan apuna. Helsinki: Mikkeli: Efeko: Mikkeli ammattikorkeakoulu.

II

ETELÄ-SAVON RESURSSIVIISAAT RUOKAPALVELUT -HANKE

6 HANKKEEN TAVOITTEET, TOIMENPITEET JA TULOKSET

Päivi Menard

Etelä-Savon resurssitehokkaat ruokapalvelut – tiedolla tehokkuutta prosesseihin ja vähähiilisyyteen -hankkeessa selvitettiin, miten julkiset ja yksityiset ruokapalvelut pystyvät kasvattamaan kannattavuuttaan kehittämällä toimintaansa ja ruokatuotantoprosessejaan asiakaslähtöisesti ja tiedolla johtamista hyödyntäen. Hankkeessa selvitettiin, miten ruokapalveluja voidaan kehittää vähähiilisiksi ja resurssitehokkaiksi, sekä kartoitettiin, miten ruokatuotantoprosesseista kertyvää tietoa hyödynnetään tällä hetkellä ja miten sen käyttöä tulisi tehostaa. Ruokapalveluprosessien kokonaisvaltainen kehittäminen on keino tehokkuuden, tuottavuuden ja vähähiilisten toimintatapojen jalkauttamiseen ruokapalvelualalla, mikä vaatii monipuolista osaamista.

Etelä-Savon resurssiviisaat ruokapalvelut – tiedolla tehokkuutta prosesseihin ja vähähiilisyyteen -hankkeessa tunnistettiin ruokapalvelujen osaamisen kehittämistarpeet ja tuotettiin toimintamalliehdotus koulutus-, TKI- ja oppimisympäristöverkostoksi. Siinä keskitetyn tietovaraston ja yhteisen viestinnän avulla oppilaitokset voivat entistä paremmin vastata julkisten ja yksityisten ruokapalveluiden kannattavan ja kestävän liiketoiminnan valmiuksien kehittämiseen. Selvityksen kohderyhmänä oli 104 yksityistä ja 14 julkista ruokapalvelua, joista 10 haastateltiin. Lisäksi kohderyhmälle järjestettiin kaksi työpajaa.

HANKKEEN TAVOITTEENA OLI SELVITTÄÄ:

1. Miten ruokapalvelualaa kehitetään Etelä-Savossa sekä millaisia kehittämis- ja oppimisympäristöjä ja oppilaitosyhteistyötä on käytettävissä?

2. Mitä resurssiviisaus ja vähähiilisyys tarkoittavat ruokapalvelualalla ja miten eri lähteistä kerättävää tietoa hyödynnetään ruokatuotantoprosessien kehittämisessä?

3. Mitä tiedon hyödyntämiseen liittyviä kehittämistarpeita eteläsavolaisilla ruokapalveluilla on?

TAVOITTEENA TOIMINTAMALLIEHDOTUS

Hankkeen tavoitteena on ruokapalvelujen ja oppilaitosten selvitystyön pohjalta kuvata mahdollinen toimintamalliehdotus yritys-oppilaitosyhteistyön kehittämiseksi, jotta oppilaitosten ruokapalvelualan osaaminen, oppimis- ja TKI-ympäristöt voivat tukea ruokapalveluiden kehittämistarpeita parhaalla mahdollisella tavalla. Pyrkimyksenä on vahvistaa toimenpiteiden ja selvityksessä esille tulleiden teemojen jatkokehittämisen kautta Etelä-Savon matkailu- ravitsemisalan yritysten kilpailukykyä.

TOIMENPITEET

Etelä-Savon resurssitehokkaat ruokapalvelut – tiedolla tehokkuutta prosesseihin ja vähähiilisyyteen -hankkeen keskeisimmät toimenpiteet koottiin neljään työpakettiin. Ensimmäinen työpaketti keskittyi nykytilan kartoittamiseen haastatteluiden, työpajojen ja kirjallisuuskatsauksen avulla. Luvussa 10 kuvataan haastatteluiden ja työpajojen sisältöä tarkemmin. Hankkeessa toteutettujen monialaisten työpajojen kautta saavutettiin ymmärrystä myös toisen työpaketin nykytilan arviointiin. Nykytilan arvioinnissa hyödynnettiin kirjallisuuskatsausta jo tehdyistä vastaavista oppilaitos- yritysyhteistyön tutkimuksista ja hankkeista. Kolmannessa työpaketissa mahdollisuuksia ruokapalvelujen toiminnan kehittämiseksi kuvattiin kahden edellä mainitun työpaketin tulosten perusteella. Mahdollisuuksien kuvauksen apuna hyödynnettiin keskusteluita oppilaitosten edustajien kanssa. Työpaketin neljännen osuuden viestinnän ja tiedotuksen toimenpiteet ovat kaksi julkaisua ja hankkeen internetsivut.

TULOKSET

Kahden ensimmäisen työpaketin toimenpiteiden avulla analysoitiin eteläsavolaisten ruokapalvelujen toiminnan kehittämistarpeita. Selvityshankkeemme aikana yleisimmät kehittämistarpeet ruokapalveluissa liittyivät ruokapalveluprosessin, tiedolla johtamisen, vähähiilisyyden, vastuullisuuden ja asiakasymmärryksen kehittämiseen. Hankkeen selvityksen perusteella osoittautui, että tietojohtaminen ei vielä ole kaikilla ruokapalveluilla suunnitelmallista ja systemaattista. Asiakkaan tarpeita ei vielä huomioida riittävässä määrin ruokapalveluliiketoiminnan kannattavuuden kehittämisessä. Selvitys osoitti myös, että ruokapalveluiden vähähiilisyysosaamisen kasvattamiselle on selkeää tarvetta. Hankkeen selvityksessä esille tulleiden kehittämistarpeiden ja oppilaitosten mahdollisuuksien kuvaamista yhdistämällä arvioimme ne toimenpiteet, joita tarvitaan alueen ruokapalvelujen toiminnan tukemisen kehittämisessä. Arvioinnin pohjalta kuvasimme tulevaisuuden toimintamalliehdotuksen oppilaitos-yritysyhteistyölle.

7 NYKYTILAN KARTOITUS

Laura Pulkkinen

Nykytilan kartoituksen aineistona on hankkeen aikana tehdyt haastattelut ja työpajoista saatu materiaali. Hankkeen aikana haastateltiin 10 erilaista eteläsavolaista ruokapalvelutoimijaa ja haastatteluita oli yhteensä 11 kappaletta. Yhdessä ruokapalvelussa haastateltiin kahta eri henkilöä, jotta haastateltavan ruokapalveluyrityksen toiminnasta saatiin riittävän hyvä kuva. Haastattelukysymykset ovat liitteenä. Haastattelun suunnittelun runkona toimi Taskisen (2007, 20) kuvaus ruokatuotantoprosessien kokonaisuudesta. Haastattelun kysymykset rajattiin ruokatuotevalikoiman ja ruokatuotannon toteutuksen prosesseihin, vähähiilisyyteen ja asiakasymmärrykseen. Rajaus oli tarpeellinen haastattelun pituuden ja haastateltavien työnkuvan vuoksi. Haastateltaviksi valittiin käytännön työstä vastaavia esihenkilöitä, jolloin usein esimerkiksi strategiatyö eli ruokatuotannon kokonaissuunnittelun prosessit eivät kuulu heidän työtehtäviinsä. Haastattelussa olleita vastaajia rajattiin toimijoihin, joilla on valmistuskeittiö.

Hankkeen aikana järjestettiin myös kaksi työpajaa, joiden aikana keskusteltiin osallistujien kanssa ruokatuotantoprosessien, asiakaslähtöisyyden, vähähiilisyyden ja oppilaitosyhteistyön kehittämisestä. Haastattelujen ja työpajojen vastauksia analysoitiin laadullisena haastatteluaineistona ja vastauksia tyypiteltiin niistä löydettyjen teemojen alle.

Haastatteluun osallistuneista kymmenestä eteläsavolaisesta ruokapalvelusta yhdeksän toimi yksityisellä sektorilla ja yksi julkisella. Eniten toimijat tarjosivat lounasta ja pito- tai juhlapalveluita. Harvemmin toiminnassa näkyi kahvilatoiminta tai à la carte -ruokailujen valmistaminen. Yritysmuodoista yleisin oli osakeyhtiö. Päivittäin tarjottavien ruoka-annosten määrä vaihteli suuresti 30–2000 annoksen välillä. Haastateltavat toivat esille annosmäärän suuren kasvun kesäaikaan.

7.1 TULOKSET VÄHÄHIILISYYDEN MERKITYKSESTÄ

Haastatteluissa ja työpajoissa kartoitettiin vastaajien toimenpiteitä resurssiviisauden ja vähähiilisyyden kehittämiseksi. Vähähiilisyyden toimenpiteitä kartoitettiin ruokapalveluista energian kuluttamisesta, raaka-aineiden hankinnasta ja ruokahävikistä.

Suositumpia toimenpiteitä vähähiilisyyden edistämiseksi vastattiin yhteistyö lähiruokatoimittajien kanssa ja kasvisruokien lisääminen ruokalistalle. Haastateltavien mukaan toimenpiteitä tehdään vähiten valmistusmenetelmien kehittämisessä vähähiilisemmiksi, sähkön- ja vedenkulutuksen hallinnassa ja ympäristösertifikaateissa.

Kuvassa 6 on hankkeen haastatteluissa ja työpajoissa löydettyjä teemoja siitä, miten vähähiilisyys näkyy eteläsavolaisissa ruokapalveluissa. Vastauksissa korostuvat raaka-ainetoimittajien valinnat ja kasvisruoan lisääminen ruokalistalle.

Kuva 6. Haastatteluissa ja työpajan aineistosta esille tulleita teemoja vähähiilisyyden edistämisen toimenpiteistä ruokapalveluissa.

Vähemmistö vastaajista seurasi ruokahävikin määrää toiminnassaan suunnitelmallisesti ja jatkuvasti. Suurin osa vastaajista ei seurannut lainkaan ruokahävikkiä tai ruokahävikkiä seurattiin satunnaisesti. Osa vastaajista kertoi seuraavansa ruokahävikkiä silmämääräisesti tai koki ilman hävikin määrän mittaamista, ettei heidän toiminnassaan synny ruokahävikkiä merkittäviä määriä.

Vastaajien kommentteja vähähiilisyyden kehittämisestä.

7.2 TULOKSET DATAN LÄHTEISTÄ, HYÖDYNTÄMISESTÄ JA RESURSSIEN HALLINNASTA

Hankkeen nykytilan kartoituksessa selvitettiin datan eri lähteitä ja sitä, mihin saatu data vaikuttaa ruokapalvelujen toiminnassa. Selvitimme ruokapalvelujen suunnitelmallisuutta resurssien hallinnassa ja datan vaikutusta niihin.

Hankkeessa haastateltujen ruokapalvelujen toiminnasta saadaan eniten tietoa omasta kassajärjestelmästä ja tilitoimiston kautta. Tuotannonohjausjärjestelmä oli käytössä vain harvoilla ruokapalveluilla. Osa ruokapalveluista keräsi dataa sisäisestä toiminnastaan manuaalisesti kalentereihin tai Excel-taulukoihin kirjaamalla. Dataa asiakaspalautteista hyödynnettiin eniten ruokalistasuunnittelussa ja tuotevalikoiman hallinnassa. Asiakaspalautteista saatavaa tietoa hyödynnettiin vähiten asiakaspalvelun kehittämisessä. Haastateltavista suurin osa ei osannut nimetä, mitä tietoa asiakkailta saadaan, ja asiakkaan osallistaminen toiminnan kehittämiseen oli vähäistä. Vain harvat haastateltavat keräsivät asiakaspalautetta suunnitelmallisesti. Digitaalisuutta hyödynnettiin markkinoinnissa, ja digitaalisia asiakkuuksien hallinta-alustoja hyödynnettiin. Sosiaalisen median antamaa dataa seurattiin enemmän kuin internet-arvosteluista saatavaa.

Datan kerääminen vaikutti vain osaan haastateltujen ruokapalveluprosesseja. Useat vastaajat hyödynsivät tietoa ruokatuotevalikoiman hallintaprosesseista ruokalistasuunnittelussa, raaka-ainetoimittajien kilpailuttamisessa ja tuotekehityksessä. Ostoprosesseihin vaikutti eniten tieto omasta taloudellisesta toiminnasta ja raaka-ainetoimittajista. Ruokalistan kehittämisessä vastaajat hyödynsivät eniten tietoa myynnistä, trendeistä, lähiruokatoimittajista tai satokauden vaihteluista ja asiakaspalautteesta.

Ruokatuotannon toteutuksen suunnittelussa vastaajat hyödynsivät vähäisesti tiedon vaikutusta annoskokoon, hävikinhallintaan, asiakasmäärien systemaattiseen ennakointiin ja laitteiden optimaaliseen hyödyntämiseen. Henkilökunnan resurssoinnissa haastateltavat hyödynsivät eniten budjetoinnin kautta saatavaa tietoa, asiakkaiden määrän (varaustilanteen) ja hiljaisen tiedon tai käytännön kokemuksen kautta saatua tietoa.

Henkilökunta mainittiin usein tiedonlähteenä, mutta henkilökunnan kokemustietoa ei hyödynnetty ruokapalveluprosessin kehittämisessä. Raaka-ainevaraston hallinta tiedon avulla ei noussut vastauksissa esille. Omavalvonnasta ja työturvallisuudesta saatavien tietojen hyödyntämistä ei maininnut kukaan haastateltavista.

Selvityshankkeen haastatteluissa ja työpajoissa löydettyjä toimenpiteitä

Mitä tietoa kerätään hyödynnettäväksi?

- Myynti
- Asiakasmäärät ja laskutusasiakkaat
- Ostot
- Ravintosisällöt
- Annos-/suoritemäärät
- Ruokaohjeet
- Hävikki
- Tarjoiltavan ruoan myyntikate
- Työtunnit
- Varaston arvo
- Annosmenekki
- Majoituksen käyttö
- Laskutettavien asiakkaiden myynti
- Kauden raaka-aineet / lähiruokatuottajat
- Kotimaisuusaste
- Ruokatrendejä

Miten tietoa hyödynnetään?
Henkilöstön resurssointiin vaikuttavat:

- Budjetointi
- Myynti
- Sesonki ja toiminta-alueen tapahtumat
- Digitaaliset työvoiman resurssoinnin ohjelmistot
- Asiakkaiden määrä / varaustilanne
- Hiljainen / käytännön tieto

Ruokalistan kehittämiseen vaikuttavat:

- Henkilökunnan kokemustieto
- Myyntitiedot
- Lähiruokatuottajien raaka-aineiden saanti
- Myyntikate
- Henkilökunnan mielipide ruokaprosessin sujuvuudesta

Ostoissa vaikuttavat:
• Kotimaisuus • Lähituottajat • Ravitsemus/terveellisyys • Hintatiedot • Vastuullisuus • Oma käsitys laadusta
Muita löydettyjä toimenpiteitä
• Palvelua kehitetään asiakaspalautteen avulla • Annoskoon seuranta vaikuttaa valmistusmäärään • Hävikin vaikutus valmistusmäärään • Tuotekehitys asiakaspalautteen perusteella • Ravitsemussuositusten vaikutus ruokaohjeisiin • Laitekapasiteetin vaikutus ruokalistaan

Vastaajien kommentteja tiedolla johtamisen kehittämisestä

7.3 TULOKSET RUOKAPALVELUPROSESSIEN KEHITTÄMISTARPEESTA

Osana nykytilan kartoittamista oli selvittää ruokapalveluprosessien kehittämistarpeita. Haastatteluiden ja työpajojen kautta saadun aineiston analysoinnin avulla kuvataan niitä ruokapalveluprosessien kehittämistarpeita, jotka haastateltavat kokivat tarpeelliseksi.

Hankkeessa haastateltujen ruokapalveluiden vastauksista nousi eniten esille ruokapalveluprosessin kehittäminen ja erityisesti tuotekehitys. Suuri osa vastaajista koki toiminnan kehittämisen taloudellisemmaksi ja digitaalisuuden kehittämisen ajankohtaisina kehittämiskohteinaan. Kehittämiskohteista vähiten mainittiin uuden teknologian hankinta, uudet innovaatiot ja asiakaspalvelun kehittäminen. Ekologisuutta oltiin kiinnostuneempia kehittämään kuin vastuullisuutta.

Kuva 7. Haastatteluissa ja työpajan aineistosta esiin nousseita kehitystarpeita.

Haastateltavien kommentteja kehittämistarpeista

7.4 TULOKSET OPPILAITOSTEN HYÖDYNTÄMISESTÄ KEHITTÄMISYMPÄRISTÖNÄ

Selvityshankkeen kartoitettiin ruokapalvelujen kokemuksia oppilaitos -yritys yhteistyöstä. Toinen näkökulma selvityksessämme oli tulevaisuuden yhteistyömuotojen selvittäminen.

Kaikki haastateltavat olivat olleet yhteistyössä oppilaitosten kanssa. Pienellä osalla haastateltavista oli oppilaitosyhteistyön lisäksi omaa tai ulkopuolisten järjestämää sisäistä koulutusta. Oppilaitosyhteistyön muodoista haastateltaville oli tunnetuin työssä oppiminen tai harjoittelut. Oppilaitosten oppimisympäristöjen hyödyntäminen kehittämistyössä oli aiheena kaikille haastateltaville tuntematon. Opinnäytetyön mahdollisuuksia yritysten kehittämisessä avattiin haastateltaville usein. Haastateltavat olivat yleisesti kiinnostuneita oppilaitosyhteistyöstä, vain yksi haastateltavista ei ollut lainkaan kiinnostunut yhteistyöstä. Työssä oppiminen nähtiin myös tulevaisuudessa oppilaitosyhteistyön suosituimpana muotona. Työssä oppiminen kuvattiin olevan tulevaisuudessa suosituin oppilaitosyhteistyön muoto.

Hankkeessa haastateltujen oppilaitosyhteistyön kokemuksissa oli vähän vaihtelua. Eniten esille nousi vastauksissa oppilaitosyhteistyön molemminpuolinen hyödyllisyys. Toinen selkeästi esille noussut näkökulma oli, että opiskelijoiden tiedot ja taidot eivät aina vastanneet työelämän vaatimuksia heidän aloittaessaan tutkinto-ohjelmiin sisältyvät työelämäharjoittelut. Haastatteluun osallistuneet ruokapalvelut eivät aina kokeneet oppilaitosyhteistyötä hyödyllisenä, ja osa vastaajista koki, ettei oppilaitosten tarjonta aina vastannut työelämän tarpeita. Osa vastaajista toivoi enemmän yhteistyötä opettajien kanssa.

Haastateltavat eivät juuri kokeneet opiskelijoita ratkaisuksi tulevaisuuden työvoimapulaan, hyvin pientä osaa lukuun ottamatta. Tämä pieni osa haastateltavista piti ratkaisuna työvoimapulaan joustavia, nopeita ja työelämälähtöisiä koulutusmuotoja.

Oppimisympäristöt kiinnostivat yleisesti haastateltavia, mutta harvalla oli käsitystä niiden hyödyntämisestä oman toiminnan kehittämisessä, ja käsitettä oppimisympäristöistä havainnollistettiin jokaiselle haastateltavalle. Opinnäytetöiden mahdollisuuksia toiminnan kehittämisessä avattiin usein haastateltaville. Opinnäytetyöt koettiin usein mahdolliseksi yhteistyömuodoksi tulevaisuudessa harjoitteluiden ja oppisopimuskoulutuksen lisäksi.

Kuva 8. Haastatteluissa ja työpajan aineistosta esiin nousseita teemoja yhteistyölle oppilaitoksissa.

Vastaajien kommentteja oppilaitosyhteistyöstä

8 NYKYTILAN ARVIOINTI

Laura Pulkkinen

Nykytilan arvioinnissa analysoidaan selvityshankkeen nykytilan kartoittamisen kautta saatua materiaalia. Arvioinnissa kuvataan hankeen tavoitteiden mukaisia kehittämistarpeita, joita eteläsavolaisilla ruokapalveluilla on. Kehittämistatarpeiden arviointia kuvataan, prosessien hallinnan, tiedolla johtamisen, vähähiilisyyden, vastuullisuuden, asiakasymmärryksen ja digitaalisuden kautta. Kehittämistarpeiden arvioinnin pohjalta kuvataan oppilaitosten toimintaa, eli ruokapalvelujen tarpeita peilattiin oppilaitosten edustajilta saatuihin tietoihin, oppilaitosten toiminnasta

8.1 RUOKAPALVELUPROSESSIEN JA TIEDOLLA JOHTAMISEN KEHITTÄMISTARPEET

Haastatteluanalyysin perusteella ruokapalveluissa ei vielä hyödynnetä tiedolla johtamista kokonaisvaltaisesti, systemaattisesti ja suunnitelmallisesti. Haastatelluissa eteläsavolaisissa ruokapalveluissa korostui yritystoiminnan talouden hallinta tiedon avulla. Haastatellut ruokapalvelut haluavat kehittää ruokapalveluprosessejaan. Vastaajien toiminnassa suosituimpina kehittämiskohteina nousivat esiin ruokapalveluprosessin kuvaaminen, ruokalistan kehittäminen ja tuotekehitys. Ruokapalveluprosessien hallinnassa näkyi tiedolla johtamisen puutteellisuus, mikä kävi ilmi vähäisenä suunnitelmallisuutena, kuten kirjallisten ruokaohjeiden ja kiertävien, ennakkoon suunniteltujen ruokalistojen vähäisenä käyttönä.

Myynnin ja tuloksen seuraaminen oli yleisin omasta toiminnasta saatava tieto, jota toiminnan kehittämiseksi hyödynnettiin. Osa vastaajista hyödynsi ainoastaan myynnin ja taloudellista toimintaa kuvaavaa dataa toiminnassaan. Tiedolla johtaminen myynti- ja taloustietojen perusteella kuvaa tiedolla johtamisen liittyvän vain osaan toiminnan prosesseista. Tiedolla johtamisen hyötyjen ymmärtäminen ja datan vaikutukset prosesseihin olivat vajavaisia, mistä kertovat vastaukset, joissa viitataan henkilökunnan olevan usein tiedonlähteenä, mutta henkilökunnalta saatavalla tiedolla kehitetään ruokaohjeita tai ruokalistoja vain satunnaisesti. Digitaalisuutta löydettiin ruokatuotannon prosessien hallinnasta vähän. Haastateltavat eivät usein käyttäneet digitaalisia järjestelmiä esimerkiksi omavalvonnan, ruokahävikin tai ruokalistasuunnittelun (esimerkiksi tuotannonohjausjärjestelmä) tukena. Tiedolla johtamisen kokonaiskuvan kapea-alaisuutta kuvaa digitaalisten markkinointikanavien käyttö, sillä siitä saatavaa informaatiota ei hyödynnetty toiminnan kehittämisessä. Selvityksen perusteella tiedolla johtamista on tarvetta kehittää eteläsavolaisten ruokapalveluiden toiminnassa systemaattisemmaksi, suunnitelmallisemmaksi ja kokonaisvaltaisem-

maksi. Tiedolla johtamisen kehittämistarpeet liittyivät datan keräämiseen, säilyttämiseen ja hyödyntämisosaamiseen eli siihen, kuinka tiedolla voitaisiin johtaa toimintaa ennakoivasti. Tiedolla johtaminen ja sen kehittäminen kiinnostaa osaa haastatelluista ruokapalveluista. Haastateltavien vastauksista löydettiin tuotannonohjausjärjestelmän hankinnan harkinta ja halu kehittää kirjallisia ruokaohjeita. Lisäksi pohdittiin, miten olemassa olevaa tietoa tulisi säilyttää ja jakaa tai hyödyntää. Tietoa kehittämistyön pohjalle kaivattiin lisää eniten asiakkaista ja heidän tarpeistaan, toimintaympäristöstä (trendit, kilpailija-analyysit) ja lähialueen raaka-ainetoimittajista.

8.2 ASIAKASYMMÄRRYKSEN JA DIGITAALISUUDEN KEHITTÄMISTARPEET

Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen tiedon avulla oli vähäistä. Asiakaspalautetta kyllä kerättiin, mutta useimmiten ei kirjallisena, ei systemaattisesti eikä suunnitellusti. Useimmat toimijat eivät kehittäneet asiakaspalautteen avulla toimintaansa kokonaisvaltaisesti. Asiakaspalaute vaikutti eniten ruokalistasuunnitteluun, mutta palvelun kehittämisen tukena asiakaspalautetta hyödynnettiin vähemmän. Asiakaspalautteita ei juuri hyödynnetty tiedolla johtamisessa. Asiakkaan osallistaminen toiminnan suunnitteluun oli vähäistä, ja suurin osa haastatteluun osallistuneista ei osannut kuvata, mitä tietoa asiakkailta saatiin. Asiakasymmärrys nousi kehittämiskohteeksi, koska selvityksen perusteella asiakaspalautetietoa ei kerätä eikä hyödynnetä systemaattisesti. Asiakkaita ei myöskään aktiivisesti osallisteta ruokapalveluiden kehittämiseen. Digitaalisuuden kehittäminen verkkokaupan ja markkinoinnin muodossa oli ajankohtaista osalle vastaajista. Digitaalisia markkinointikanavia ei haastateltavien mukaan osattu hyödyntää riittävästi.

8.3 VÄHÄHIILISYYDEN JA VASTUULLISUUDEN KEHITTÄMISTARPEET

Harvoilla haastatelluilla ruokapalveluilla oli vastuullisuussertifikaatti, josta voidaan todeta vähähiilisyyden ja kestävän kehityksen periaatteiden ohjaavaan heidän toimintaansa. Vähähiilisyydestä ollaan selkeästi kiinnostuneita, ja kaikki haastateltavat tekivät vähähiilisyyttä edistäviä toimenpiteitä muun muassa ruokahävikin hallinnassa. Ruokahävikin hallinta ei kuitenkaan ollut suunnitelmallista. Tieto hävikin määrästä kulki vain osittain ruokapalveluprosessin kehittämiseen, koska ainoastaan puolet vastaajista hyödynsi ruokahävikin seurannasta syntyvää tietoa. Vastuullisuus kokonaisuutena oli osalle haastateltavista vielä tuntemattomampi käsite, kuin vähähiilisyys ja vain pieni osa haastateltavista oli kiinnostunut laatimaan itselleen vastuullisuussuunnitelman. Haastatelluissa ruokapalveluissa tehdään toiminnan vähähiilisyyden edistämiseksi tällä hetkellä vähän toimenpiteitä. Myös vastuullisuus ohjaavana arvona nousi esiin vain muutamalla vastaajalla. Vähähiilisyyttä ja vastuullisuuteen liittyviä toimia ei useinkaan johdeta tiedon avulla. Vähähiilisyyden ja vastuullisuuden kokonaiskuvan ymmärtäminen ja konkreettiset toimenpiteet vastuul-

lisuuden toteuttamiseksi jokapäiväisessä työssä vaativat tietoa ja osaamisen kehittämistä eteläsavolaisissa ruokapalveluissa.

8.4 OPPILAITOS-YRITYSYHTEISTYÖN KEHITTÄMISTARPEET

Oppilaitos-yritysyhteistyö koettiin yleisesti hyödyllisenä. Haastateltujen ruokapalvelujen vastauksissa kysymyksiin "Oletteko tehneet yhteistyötä oppilaitosten kanssa" ja "Voisitteko tulevaisuudessa kehittää toimintaanne [oppilaitosyhteistyön avulla]" oli paljon vaihtelua. Vastausten perusteella voidaan nähdä haastateltavilla olevan selkeä tarve kehittää toimintaansa oppilaitosten kanssa tulevaisuudessa. Kehittämistarpeena vastausten perusteella voidaan nähdä, yhteistyön syventäminen ja keskinäisen vuoropuhelun vahvistaminen oppilaitos-yritysyhteistyössä. Tätä tarvetta kuvastavat haasteltavien tietämättömyys oppimisympäristöistä ja luvussa 7.4 mainitut haastateltavien eroavat näkemykset oppilaitoksista työvoiman lähteenä. Haastatteluanalyysin perusteella oppilaitos-yritysyhteistyötä tulisi kehittää ruokapalvelujen kehittämistarpeiden kautta, koska osa vastaajista kuvasi, ettei oppilaitosyhteistyö aina vastannut työelämän tarpeita.

8.5 OPPILAITOSTEN TOIMINNAN KUVAUS

Hankkeen haastatteluiden ja työpajojen perusteella eteläsavolaisten ruokapalvelujen kehittämistarpeita löydettiin tiedolla johtamisesta, ruokapalveluprosesseista, vähähiilisyydestä, vastuullisuudesta, asiakasymmärryksestä ja digitaalisuudesta. Eteläsavolaisten oppilaitosten toimintaa kartoitettiin hankkeen aikana erilaisten vuoropuheluiden, työpajojen yhteistoiminnan ja tiedonhankinnan avulla. Ruokapalveluja kehitetään oppilaitosten kanssa yhteistyössä erilaisten opetukseen integroitujen case-tehtävien, tapahtumien yhteistoteutuksen ja työelämän vierailuiden avulla. Ruokapalveluiden kehittämisen tukena voidaan hyödyntää kaikille avointa koulutusta ja hanketoimintaa. KasvuEsedun (2022) mukaan yrityksiä tuetaan kehittämis- ja muutostarpeissa ja koulutusta järjestetään räätälöitynä yritysten tarpeisiin. Seuraavissa kappaleissa kuvataan niitä mahdollisuuksia, joita eteläsavolaiset ruokapalvelut voivat hyödyntää käytännön kehitystyössä sekä sitä, miten koulutusta voidaan hyödyntää oman osaamisen kehittämisessä.

TIEDOLLA JOHTAMINEN, DIGITAALISUUS JA ASIAKASYMMÄRRYS

Tiedolla johtamiseen ja digitaalisuuden kehittämisen tukemiseen on alueellisesti hanketoimintaa. Esimerkiksi Digiportaat 2.0 -hankkeen (2022) kautta pk-yritykset voivat kehittää digiosaamistaan ja digitaalisuuden hyödyntämisosaamistaan. Hankkeen konkreettisena esimerkkinä on tiedolla johtamisen info, jonka kautta pienikin yritys voi saada tietoa datan keräämisestä ja sen hyödyntämisestä (Digiportaat 2.0 2022). Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa voi opiskella avoimessa ammattikorkeakoulussa monipuolisesti tiedolla

johtamista sekä palveluprosessien ja digitaalisuuden johtamista. Näiden opintojen avulla voi syventää liiketoimintaosaamista toimialasta riippumatta, ja maksullinen koulutus on avointa kaikille. (Koulutuskalenteri 2022.)

RUOKAPALVELUPROSESSI, VÄHÄHIILISYYS JA VASTUULLISUUS

Ruokapalveluprosessia voidaan kehittää oppilaitoksissa opetukseen integroitujen case-tehtävien kautta. Opetuksen avulla voidaan kehittää esimerkiksi ruokalistasuunnittelua, ruokaohjeita, perehdytystä ja markkinointia. Sami-Palveluiden (2022) avulla voidaan toteuttaa laatuun ja tuotekehitykseen liittyviä kehityshankkeita. Tuotekehittämisen tukena voidaan hyödyntää Esedun opettajien asiantuntijuutta (Kasvuesedu 2022). Vähähiilisyysosaamista voi kehittää esimerkiksi Ilmastonkestävät ruokapalvelut -opintojaksolla (Ilmastonkestävät ruokapalvelut 2022). Tulevaisuudessa Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu haluaa kehittää avointa koulutusta kestävän kehityksen teemoihin liittyen. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa käynnistyy kestävän hyvinvoinnin osaajakoulutus tammikuussa 2023. Koulutus on avoimen AMK:n koulutusta ja keskittyy tuottamaan ajankohtaista tietoa kestävän hyvinvoinnin periaatteista, kestävän hyvinvoinnin edistämisen menetelmistä sekä yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta ja viestinnästä. Opinnot suoritetaan verkko-opintoina. Koulutuksen tavoitteena on syventää ja täydentää kestävän hyvinvoinnin osaamista. Koulutus vahvistaa osallistujien tulevaisuusajattelua sekä antaa valmiuksia ja työvälineitä yksilöiden ja yhteisöjen ohjaamiseen kestävän hyvinvoinnin tavoitteiden suuntaisesti. Lisäksi koulutus antaa valmiuksia organisaatioiden vastuulliseen kehittämiseen sekä kestävyyden ja hyvinvoinnin yhdistämiseen. Osallistujat saavat taitoja vastuullisuus- ja vaikuttajaviestintään. (Tuikkanen 2022.)

Perehdyttämisen kehittäminen voi olla integroitu opetukseen, tai sitä voidaan kehittää hanketoiminnan avulla. Virtuaalinen työnopastus ja perehdyttäminen palvelualalla hankkeen tavoitteena on tehdä yritykset tietoisiksi digiohjauksen mahdollisuuksista perehdyttämisessä ja parantaa tuottavuutta sekä työhyvinvointia. (Virtuaalinen työnopastus ja perehdyttäminen palvelualalla 2022.) Ruokapalvelut voivat kehittää toimintaansa myös yhteiskehittämisen avulla. Yhteiskehittämisessä yritys voi saada uusia ideoita toimintaansa ja kehittämiseensä. ”Yhteiskehittämisen tapahtumat, kuten hackathonit, design jamit tai ideariihet, rakentavat siltaa opiskelijoiden ja työelämän välille” (Hackathon, ideariihi vai jamit? 2022).

LÄHTEET

Digiportaat 2.0. Digiportaat 2.0 -polkuja PK-yritysten liiketoiminnan kasvuun. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitys/digiportaat-polkuja-pk-yritysten-liiketoiminnan-kasvuun/ [viitattu 18.3.2022].

Hackathon, ideariihi vai jamit? 2022. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://www.xamk.fi/hackathon/ [viitattu. 18.3.2022].

Ilmastonkestävät ruokapalvelut. 2022. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://www.xamk.fi/koulutuskalenteri/?fwp_oac_search=tiedolla%20johtaminen [viitattu 18.3.2022].

KasvuEsedu. 2022. KasvuEsedu tähtää osaamiskumppanuuksiin. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://kasvuesedu.fi/ [viitattu 24.3.2022].

Koulutuskalenteri. 2022. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://www.xamk.fi/koulutuskalenteri/?fwp_oac_search=tiedolla%20johtaminen [viitattu 18.3.2022].

Sami-palvelut. 2022. Onko henkilöstösi osaaminen tätä päivää?. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://samiedu.fi/sami-palvelut-oy/ [viitattu 25.4.2022]

Taskinen, T. 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Tuikkanen, R. 2022. Yliopettaja. Sähköpostiviesti. 27.3.2022. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

Virtuaalinen työnopastus ja perehdyttäminen palvelualalla. 2022. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitys/virtuaalinen-tyonohjaus-ja-perehdytys-palvelualalla/ [viitattu 28.3.2022].

Kuva Xamkin arkistosta.

9 MAHDOLLISUUKSIEN KUVAUS

Laura Pulkkinen ja Päivi Menard

Yhteistyö oppilaitosten kanssa luo mahdollisuuksia kilpailukyvyn kasvuun ja alueelliseen kehittämiseen. Oppilaitosten kanssa yhteistyössä yritykset voivat kehittää liiketoimintaansa, ja julkinen toiminta kehittää alueen asukkaiden hyvinvointia. Yhteistyön haasteena on kaikkia osapuolia hyödyttävien intressien ja toimintatapojen löytäminen. Aikataulut ja yhteistyön osapuolien erityyppiset toimintatavat tulisi sitoa yhteen hyvällä etukäteissuunnittelulla ja kaikkien toimintaa vahvistavalla aikataulutuksella.

Nykytilan kartoittamisen ja arvioinnin perusteella kuvaamme niitä mahdollisuuksia, joita tarvitaan eteläsavolaisten ruokapalvelujen kehittämiseksi. Selvitys osoitti, että eteläsavolaisissa ruokapalveluissa on tarvetta kehittää systemaattisempaa, suunnitelmallisempaa ja kokonaisvaltaisempaa tiedolla johtamista, asiakasymmärrystä ja resurssiviisauden kokonaisuuden ymmärtämistä. Haastattelujen ja työpajojen tulosten perusteella oppilaitos-yritysyhteistyötä tulisi kehittää tässä selvityksessä kuvattujen ruokapalvelujen kehittämistarpeiden perusteella. Informaatiota oppilaitosten palvelutarjonnasta ja yhteistyön muodoista tulisi kehittää niin, että ne olisivat helpommin ruokapalvelujen saatavilla. Selvityksen perusteella luotiin toimintamalliehdotus siitä, miten oppilaitosten tulisi kehittää ja kohdentaa työelämäyhteistyötään, opetustaan, kehittämistoimintaansa sekä oppimisympäristöjensä tarjoamia palveluja alueellisen kehittämisen ja kilpailukyvyn vahvistamiseksi Etelä-Savossa.

Oppilaitos-yritysyhteistyön merkitys oppilaitoksille on huomattava. Opiskelijoiden valmiudet työelämää varten kasvavat yhteistyössä työelämän kanssa. Opettajien asiantuntijuus opetettavasta alasta syvenee ja kehittyy heidän toimiessaan yhteistyössä työelämän edustajien kanssa. Oppilaitosten toimintaa ohjaavat lait ja ohjeistukset, jotka velvoittavat yhteistyöhön työelämän kanssa. Ammattikorkeakoulujen toimintaa ohjaa ammattikorkeakoululaki (Ammattikorkeakoululaki 14.11.2014/932). Alueellinen kehittäminen on yksi osa ammattikorkeakoulujen toimintaa, kuten ammattikorkeakoululaissa on kirjoitettu ”Ammattikorkeakoulun tehtävänä on lisäksi harjoittaa ammattikorkeakouluopetusta palvelevaa sekä työelämää ja aluekehitystä edistävää ja alueen elinkeinorakennetta uudistavaa soveltavaa tutkimustoimintaa, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa sekä taiteellista toimintaa.” (Ammattikorkeakoululaki 1. § mom. 4).

Ammattikoulujen toimintaa ohjaa laki ammatillisesta koulutuksesta, jossa yhteistyötä työelämän kanssa kuvataan seuraavasti: “Tutkinnoissa, koulutuksessa ja niiden järjestämisessä tulee ottaa huomioon työ- ja elinkeinoelämän tarpeet. Tutkintoja ja koulutusta suunnitel-

taessa, järjestettäessä, arvioitaessa ja kehitettäessä sekä osaamistarpeita ennakoitaessa tulee tehdä yhteistyötä työ- ja elinkeinoelämän kanssa". (Laki ammatillisesta koulutuksesta 11.8.2017/531.)

Restonomikoulutuksen ja elinkeinoelämän yhteistoimintamallia kehitettiin ReKey- hankkeessa, jossa kuvattiin oppilaitos-yritysyhteistyön kehittämisen tärkeyttä. Mantereen (2019) mukaan työelämässä vaaditaan jatkuvaa kehittämistä ja innovaatio-osaamista. Mara-alan yrityksistä isommat yritykset ovat jo usein mukana yhteistyössä ammattikorkeakoulujen kanssa. Pienten ja mikroyritysten kehittämiseen ei usein ole yrittäjillä aikaa, vaikka kehityskohteita olisi paljon. Yhteistyön kehittämisen kartoituksissa on selvinnyt, että yritykset tarvitsevat yhteistyötä ammattikorkeakoulujen kanssa ja uudenlaisia yhteistyömuotoja tarvitaan, esimerkiksi vuorovaikutuksen lisäämistä yhteiskehittämisessä

Sitra selvitti laajassa haastattelututkimuksessa suomalaisten yritysten kokemuksia oppilaitosyhteistyöstä ja osaamistarpeidensa ennakoinnista (Sitra 2021). Etelä-Savossa tehdystä Turjan ja Myllymäen (2021) haastattelututkimuksen tuloksista löydettiin yhteneväisyyksiä selvityshankkeemme tulosten kanssa. Liiketoiminnan kehittämisen yleisistä trendeistä eteläsavolaisissa yrityksissä koettiin merkityksellisimmiksi verkostoituminen, työn digitalisaatio ja automaatio sekä kasvava pula osaavasta työvoimasta. Harvemmin liiketoiminnan kehittämiseen vaikuttivat muun muassa vastuullisuuteen liittyvistä näkökulmista, kuten ekologinen kriisi, kiertotalous ja resurssitehokkuus. (Turja & Myllymäki 2021, 8.) Selvityshankkeemme tuloksissa voidaan nähdä yhteneväisyyttä, kun sitä verrataan suurempaan otokseen eteläsavolaisista yrityksistä, harvemmin liiketoiminnan kehittämiseen liittyvistä näkökulmista. Selvitykseen osallistuneista eteläsavolaisista ruokapalveluista kaikki eivät kuvanneet vastuullisuuden olevan tärkeä kehittämisen kohde. Hankkeemme ja Turjan ja Myllymäen (2021) haastatteluiden tuloksisista löytyy yhteneviä jatkokehitystarpeita. Näitä ovat yhteyshenkilön rooli ja yhteistyön toteutusaikataulujen yhteensovittamisesta etukäteissuunnittelun avulla. Etelä-Savossa suurin osa yrityksistä on ollut yhteistyössä oppilaitosten kanssa. Yhteistyötä parhaiten mahdollisti palvelujen sijainti, yhteyshenkilön löytyminen ja soveltuva aikataulutus. (Turja & Myllymäki 2021, 9.)

9.1 JATKOKEHITTÄMINEN

Oppilaitosten tulisi kehittää ja kohdentaa työelämäyhteistyötään, opetustaan, TKI-toimintaansa sekä oppimisympäristöjensä tarjoamia palveluja selvityksessä tunnistettujen ruokapalvelujen tarpeiden perusteella. Hankkeessa selvitettiin ja kuvattiin oppilaitosten toimintaa. Luvussa 8.5 esitettyjä toimintoja tulisi kohdentaa suunnitelmallisesti selvityksessä esitettyjä kehittämistarpeita (kuva 9) vastaaviksi. Eri oppilaitosten tarjonnan yhdistäminen olisi hyödyllistä alueen ruokapalveluiden kehittämisessä. Oppilaitosten yhteistyöllä voitaisiin alueen ruokapalveluille tarjota monipuolisempia palvelukokonaisuuksia ja saavuttaa kokonaisvaltaisempaa alueellista kehittämistoimintaa ja vaikuttavuutta. Selvityksen mukaan

yhdellä yrityksellä voi olla moninaisia kehittämistarpeita ja niiden ratkaisemiseen tarvitaan monenlaista osaamista. Yhden yrityksen tai organisaation kehittämisessä voidaan tarvita yhteistyötä niin restonomin kuin ravintola- ja catering-alan perustutkintoa opettavan oppilaitoksen kanssa.

Selvityksemme mukaan eteläsavolaiset ruokapalvelut ovat kiinnostuneita yhteistyöstä oppilaitosten kanssa. Informaatiota oppilaitosten palvelutarjonnasta ja yhteistyön muodoista kaivataan lisää, koska haastatelluilla ei ollut selkeää tietoa siitä, miten he voisivat hyödyntää esimerkiksi oppimisympäristöjä ja millaisia opinnäytetöitä opiskelijat voivat tehdä ruokapalveluille. Haastatteluiden perusteella opiskelijoiden työelämätaidot eivät aina kohdanneet työelämän vaatimusten kanssa ja siksi ruokapalvelut kaipaavat lisää yhteistyötä ja vuoropuhelua myös suoraan opettajien kanssa. Ruokapalvelujen, oppilaitosten opettajien ja opiskelijoiden tiiviillä yhteistyöllä voidaan ajoissa ratkoa havaitut kehittämisen ja osaamisen kuilut.

9.2 HANKKEEN TULOSTEN PERUSTEELLA ESITETTÄVÄ EHDOTUS TOIMINTAMALLISTA

Hankkeen selvityksen perusteella ehdotamme seuraavia kehittämistoimenpiteitä oppilaitos-yritysyhteistyömalleihin: Oppilaitosten tulisi lisätä suoraa vuoropuhelua ruokapalvelujen kanssa. Oppilaitosten palveluita tulisi kehittää selvityksessä havaittujen kehittämistarpeiden pohjalta, ja yhteistyön tulisi olla helposti saavutettavaa. Eteläsavolaisten ruokapalvelujen kehittämistarpeiden ratkaiseminen vaatii laajaa osaamista, ja siksi yhteistyötä tulisi kehittää joustavaksi, kunkin vahvuuksia hyödyntäväksi malliksi eri oppilaitosten välillä, jolloin ruokapalveluita voidaan kehittää kokonaisvaltaisesti. Koulutus-, TKI- ja oppimisympäristötarjoama tulisi olla selkeästi kuvattu. Oppilaitosten tarjoamaa koulutusta, TKI-toimintaa ja oppimisympäristöjä koskevaa viestintää tulee kehittää niin, että se tavoittaa ruokapalveluja edustavat eteläsavolaiset asiakkaat.

Suurin osa selvityksessä mukana olleista ruokapalveluista ei hyödyntänyt tiedolla johtamista koko toimintansa kehittämisessä. Tiedolla johtamiseen liittyvää koulutusta ja tutkimus- ja kehittämistoimintaa tulisikin aktiivisesti tarjota eteläsavolaisille ruokapalveluille hankkeen haastattelun analyysin perusteella.

Hankkeen haastattelun analyysin perusteella kehittämistarpeiksi eteläsavolaisissa ruokapalveluissa nousi kuvassa 9 kuvattuja kohteita. Opetushallituksen (2020) osaamisen ennakointifoorumin osaamisrakenne 2035 raportissa kuvataan, millaiset ovat Mara-alan osaajan osaamistarpeet tulevaisuudessa. Opetushallituksen (2020) osaamistarpeiden kartoituksen tulokset tukevat osittain hankkeemme tuloksena kuvattua jatkokehittämismallia. Hankkeemme suosittelemassa jatkokehittämismallissa suositetaan oppilaitoksia kehittämään yhteistyötään yritysten kehittämistarpeiden mukaisesti. Kuvan 9 mukaisesti digitaalisuudessa, tietojohtamisessa, asiakasymmärryksessä, vähähiilisyydessä ja vastuullisuudessa on kehittämisen tarvetta.

Hankkeemme haastattelun analyysin perusteella digitaalisuutta tulisi kehittää niin prosessien hallinnassa kuin markkinoinnissa. Opetushallituksen (2020) osaamiskartoituksessa digitaalisuuden hallinnan merkitystä kasvattavat yleisissä työelämän taidoissa digitaalisten ratkaisujen hyödyntämisosaaminen ja digitaalisten toimintojen hallinta- ja ohjaustaidot. Tiedolla johtaminen on hankkeemme yksi tärkeimmistä näkökulmista, ja se nostettiin kehittämisen kohteeksi eteläsavolaisissa ruokapalveluissa haastattelun analyysin perusteella. Myös osaamiskartoituksessa todetaan, että tiedon arviointi-, jakamis-, ja hallintataitojen merkitys kasvaa Mara-alalla (Opetushallitus 2020). Asiakasymmärryksen kehittäminen on yksi hankkeessamme havaittu kehittämistarve, ja Opetushallitus (2020) määritteli asiakaslähtöisen palvelun yhdeksi kasvavaksi osaamistarpeeksi ravitsemis- ja matkailualalla. Vähähiilisyys ja vastuullisuus ovat osa kestävää kehitystä, jota hankkeemme haastatteluiden perusteella tulisi kehittää eteläsavolaisissa ruokapalveluissa. Kehittämistyöhön tarvitaan osaamista kestävän kehityksen periaatteista, jotka Opetushallituksen (2020) mukaan kasvattavat merkitystään tulevaisuudessa. Työvoiman tarpeen kasvun arvioitiin olevan suurinta ravitsemistoiminnassa koko mara-alan toimijoita tarkasteltaessa (Opetushallitus 2020). Selvityshankkeen toimenpiteiden ja selvityksessä esille tulleiden teemojen jatkokehittämisen kautta halutaan vahvistaa Etelä-Savon matkailu- ravitsemisalan yritysten kilpailukykyä ja tähän tarvitaan työvoimaa. Selvityshankkeemme toivottavana tuloksena oppilaitos- yritysyhteistyön jatkokehittämisen kautta on kasvava kiinnostus ruokapalveluita kohtaan mahdollisena työnantajana.

TIEDOLLA JOHTAMINEN

- Datan kerääminen sisäisestä ja ulkoisesta toiminnasta (ruokaprosessin toimivuus, trendit, raaka-ainetoimittajat, kilpailija-analyysit, asiakaspalaute
- Tiedon säilyttäminen
- Tiedon hyödyntämisosaaminen
- Toiminnan suunnitelmallisuuden kehittäminen (kirjalliset ruokaohjeet)
- Tiedon saavutettavuus, miten tieto olisi nopeasti/helposti ymmärrettävissä > hyödynnettävissä

RUOKAPALVELUPROSESSIN KEHITTÄMINEN

- Toimintaan liittyvien prosessien auki kuvaaminen
- Varastojen hallinnan kehittäminen
- Ruokalistojen kehittäminen
- Tuotekehitys
- Prosessien tehostaminen > esim. puolivalmisteiden hyödyntäminen
- Työtuntien analyysit prosessien kehittämisen tukena
- Työtehtävien selkeyttäminen

VÄHÄHIILISYYDEN JA VASTUULLISUUDEN KEHITTÄMINEN

- Lisää tietoa hiilijalanjälkilaskennasta, hävikin hallinnasta, vastuullisista hankinnoista
- Oman toiminnan tarkastelu hävikin ja energian kulutuksen (vesi ja sähkö) perusteella
- Vastuullisuussuunnitelmien kehittäminen
- Vastuullisuudesta tiedottaminen
- Prosessien kehittämiseen tarvittavan tiedon hahmottaminen ulkoisesta ja sisäisestä ympäristöstä

ASIAKASYMMÄRRYKSEN KEHITTÄMINEN

- Systemaattisen asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen
- Asiakkaan osallistuminen toiminnan kehittämiseen
- Asiakaspalautteesta saatavan tiedon hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

DIGITAALISUUDEN KEHITTÄMINEN

- Digitaalisista markkinointikanavista saatavan tiedon hyödyntäminen
- Verkkokaupan kehittäminen
- Ruokapalveluprosessissa teknologisten ratkaisujen hyödyntäminen ja niistä saatava tieto toiminnan kehittämiseksi
- Tuotannonohjausjärjestelmän hankinta/hyödyntäminen

Kuva 9. Haastatteluiden ja työpajojen analyysin kautta löydetyt Etelä-Savon ruokapalveluiden keskeiset kehittämistarpeet.

9.3 HAASTATTELUISTA KARTOITETTUJEN KEHITTÄMISTARPEIDEN YHDISTÄMINEN OPETUKSEEN

Selvityshankkeemme aikana kartoitettiin tietoa ja kokemuksia oppilaitos-yritysyhteistyön malleista osittain myös oppilaitosten kanssa. Oppilaitosten kanssa käydyistä vuoropuheluista nousi esille aikataulutuksen ja yritysten kehittämistarpeiden yhdistäminen opintojen tavoitteita vastaaviksi. Oppilaitokset kaipasivat suunnitelmallista yhteistyötä ruokapalveluiden kanssa kehittämistarpeiden ja erilaisten opintojaksokokonaisuuksien yhdistämisessä. Selkeänä nousi kysymys siitä, miten saada tietoa oppilaitosten tarjonnasta yrityksille ja miten yritysten aikataulut saadaan sopimaan opetuksen kanssa. Yhteistyömallissa kaivataan selkeää informaatiokanavaa oppilaitosten ja yritysten välille. Yhteistyön vastuuttaminen tietylle henkilölle koettiin olevan osa ratkaisua, jossa tieto ruokapalveluiden kehittämistarpeista kulkisi keskitetysti opinnoista vastaaville opettajille. TKI-toiminta yhteistyön

mahdollistajana nousi myös keskusteluissa esille. TKI-hankkeiden kautta yhteistyössä olevien ruokapalvelujen ja opetuksen prosessien yhdistämisessä kaivataan yhteistyömallia, jossa yhdistetään opetuksen tavoitteet ja aikataulut osaksi TKI-toimintaa.

9.4 KUVAUS EHDOTETUSTA TOIMINTAMALLISTA

Hankkeessa kerätyn materiaalin perusteella on tehty kuvaus yleisesti oppilaitos-yhteistyön mallin muodostumisesta (kuva 10).

Kehittämistarpeet

- Haastattelussa analysoitujen ruokapalvelujen kehittämistarpeiden tunnistaminen oman koulutusorganisaation tarjonnassa
- Pohdinta, minkä koulutusorganisaation tarjonta soveltuu parhaiten ruokapalvelujen kehittämistarpeisiin?

Yhteistyön toimintamallin luominen

- Yhteistyötapojen luominen oppilaitosten ja ruokapalvelujen välillä
- Aikataulutuksen yhteensovittaminen oppilaitosten ja ruokapalvelujen välillä
- Tiedottamista lisätään, yhden luukun periaatteella

Toimintamallin tavoitteet käytännössä

- Oppilaitosten ja ruokapalvelutoimijoiden välinen tiedonvaihto tiivistyy ja vuorovaikutus lisääntyy
- Ruokapalvelutoimijoiden taloudellinen kannattavuus paranee
- Lisätään ruokapalvelutoimijoiden tiedolla johtamisen ja kestävän kehityksen osaamista oppilaitosten kehittämisprojektien ja opetuksen avulla

Kuva 10. Kuvaus toimintamallin muodostumisesta.

Lisäksi on tehty kuvaus käytännön työstä toimintamalliehdotuksessa hankeessa kerätyn materiaalin perusteella (kuva 11).

Aikataulutus

- Oppilaitos systemaattisesti yhdistää soveltuviin opintojaksoihin yritysten ja toimijoiden kehittämistarpeet
- Eri opintojaksoja järjestetään nykytilanteessa ympäri vuoden, jolloin kehittämistoimintaa voidaan toteuttaa jatkuvalla syklillä, opintojaksojen aikataulun mukaisesti.
- Ruokapalveluiden oltava tietoisia oppilaitosten opintojaksojen suunnittelu- ja toteutusaikataulusta toimivan yhteistyön saavuttamiseksi.

Eri oppilaitosten tarjonnan yhdistäminen

- Kehittämistarpeen mukaisesti valitaan oppilaitos, jonka opetus soveltuu parhaiten kehittämistyön toteuttamiseen
- Kehittämistyön luonteesta riippuen voitaisiin osuuksia työstä tehdä joustavasti eri oppilaitosten välillä

Jatkuva uuden tiedon kouluttaminen

- Oppilaitosten tarjonnassa tulisi olla täydennyskoulutusta helposti saatavilla ruokapalveluille.
- Täydennyskoulutuksessa on huomioitava hankkeessa kartoitetut tarpeet, kestävän kehityksen ja tiedolla johtamisen tarpeet sekä uusimman toimialaa koskevan tiedon hallinta.

Kuva 11. Käytännön työn muodostuminen toimintamallin ehdotuksessa.

Hankkeessa kerätyn materiaalin perusteella tiedottamista oppilaitosyhteistyöstä olisi lisättävä. Koulutusorganisaatioiden yhteistyön edistäminen ja yhteinen tiedottaminen on havaittu hankkeessamme tärkeiksi kehittämiskohteiksi Etelä-Savossa. Savostamo-hankkeen (2022) yhtenä tarkoituksena on edistää koulutustoimijoiden yhteistyötä. Savostamossa tiedottaminen on viety eri koulutustoimijoiden kanssa yhteen paikkaan: “Savostamo on verkkosivu, joka kokoaa yhteen maakunnan vahvuudet ja Etelä-Savon oppilaitosten herkullisimmat koulutukset.” (Savostamo 2022.) Hankkeemme ehdotetussa toimintamallin kuvauksessa tiedottaminen tulisi rakentaa oppilaitosyhteistyötä tarvitsevalle helpoksi ja saavutettavaksi, eli tieto eri oppilaitosten toiminnasta tulisi olla yhden luukun periaatteella rakennettu (kuva 12).

Mitä tarvitaan?

- Kehittämistyön tueksi tarvittavan tiedon yhteen saattaminen eri oppilaitosorganisaatioiden kautta
- Oppilaitosten ja muiden kehittämisorganisaatioiden tarjonta yhden luukun periaatteella

Mitä sisältää?

- Oppilaitoksissa ja kehittämisorganisaatioissa oltava vastuuhenkilö
- Yhteiselle alustalle kootaan tarjonta ja siihen vaadittava aikataulutus
- Tietopankkia alan yleisestä kehittämisestä maanlaajuisesti
- Yhteystiedot erilaisille kehittämisorganisaatioille
- Tietoa ruokapalveluille soveltuvista alueellisista kehittämishankkeista

Mitä voidaan saavuttaa?

- Alueellista ruokapalvelujen kehittämistä tasapuolisesti kaikille eri yrityksille ja toimijoille
- Oppilaitoksille toimiva toimintamalli, jolloin alueellinen kehittäminen on helposti saavutettavaa ja konkreettista toimintaa

Kuva 12. Kuvaus tiedottamisesta toimintamallin ehdotuksessa.

9.5 JATKOKEHITTÄMISEN MAHDOLLISUUDET JA RESURSSIT

Selvityshankkeessa esille tulleisiin eteläsavolaisten ruokapalvelujen kehittämistarpeisiin vastaaminen vaatii kehittäjäorganisaatioiden oman toiminnan tarkastelua ja yhteistyömuotojen kehittämistä. Yhteistyömuotojen kehittäminen tulisi kohdentua myös ruokapalvelualan yrityksiin ja toimijoihin. Yhteistyön syventäminen yritysten ja kehittäjäorganisaatioiden välillä jatkaa hankkeen selvityksen vuoropuhelua ja luo mahdollisuuksia kehittää selvityshankkeessa esitettyjä kehittämistarpeita. Ruokapalveluille yhteistyöstä tiedottamisen mallina kuvattu yhden luukun periaate vaatii lisäselvitystä. Oppilaitosten nykyisillä resursseilla esitetty tiedottamismalli ei ole mahdollinen. Tiedottamismallin muodoista ja rahoittamisesta kaivataan lisätietoa ja osaamista mallin työstämiseen käytännössä.

9.6 KUVAUS TOIMINTAMALLIN MAHDOLLISUUKSISTA

Toimintamallin (kuva 10) ehdotuksessa kuvaamme ruokapalvelujen kehittämistarpeiden integrointia opetuksen sisältöön. Selvityshankkeen aikana neljä ruokapalvelualan toimijaa on mukana opintojaksolla, joka toteutettiin heidän kehittämistarpeidensa ympärille. Opintojakso toteutetaan kevään 2022 aikana, osana Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun restonomiopetukseen liittyvää oppilaitosyritysyhteistyötä. Matkailu- ja ravitsemisalan kehittäminen -opintojaksosta vastaava opettaja esitteli ruokapalveluille suunnatussa työpajassa opintojakson sisältöä ja toi esille, miten opintojakso voidaan integroida yritysten kehittämistarpeisiin. Opintojaksolle yhteistyöhön lähti mukaan neljä yritystä, joiden kehittämistarpeisiin opiskelijat vastaavat opintojakson aikana. Neljän yrityksen kehittämistarpeet kuvasivat hyvin selvityshankkeessamme löytyneitä kehittämistarpeita. Opiskelijat saivat suoritettavakseen erilaisia tuotekehitykseen liittyviä tehtäviä sekä ruokalistasuunnittelua. Opintojakson oppimistavoitteisiin pystyttiin hyvin integroimaan yritysten erilaisia kehittämistöitä. Jatkossa tavoitteena on jatkaa opintojakson toteuttamista tiiviissä yhteistyössä Mara-alan yritysten kanssa.

LÄHTEET

Opetushallitus. 2020. Ennakointituloksia. Majoitus-, ravitsemis- ja matkailupalveluiden ennakointiryhmä. PDF-dokumentti. Saatavilla: https://www.mara.fi/media/uutiset/mara-ma-ennakointituloksia-21.4.2020.pdf [viitattu 7.2.2022].

Savostamo. 2020. Ja sitten matkaan…Koulutusportti-hanke 2020–2022. PDF-dokumentti. Saatavilla: https://www.xamk.fi/wp-content/uploads/2020/11/savostamo_ready_study_go-4.pdf [viitattu 7.2.2022].

Ammattikorkeakoululaki 14.11.2014/932.

Laki ammatillisesta koulutuksesta 11.8.2017/531.

Mantere, P. 2019. Tekemisen meininki – näkökulmia restonomikoulutuksen työelämä-yhteistyöhön. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/159657/Laurea%20julkaisut%20102.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 23.1.2022].

Turja, T. & Myllymäki, T. 2021. Yritys-oppilaitoskysely, Etelä-Savon alueraportti. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.sitra.fi/app/uploads/2021/03/yritysoppilaitoskysely-2021-etela-savon-maakunta.pdf [viitattu 23.1.2022].

Sitra. 2021. Yritys-oppilaitoskysely 2021. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.sitra.fi/julkaisut/yritys-oppilaitoskysely-2021/ [viitattu 23.1.2022].

10 AINEISTONA HAASTATTELUT, TYÖPAJAT JA KIRJALLISUUSKATSAUS

Laura Pulkkinen & Päivi Menard

Selvityshankkeen aineistona oli 11 haastattelua, kaksi työpajaa ja kirjallisuuskatsaus. Hybridimallin mukaisesti toteutettuihin työpajoihin osallistui 28 henkilöä. Työpajoissa osallistujilla oli mahdollisuus verkostoitua keskenään ja vaikuttaa ruokapalveluiden ja oppilaitosten väliseen yhteistyöhön. Osallistujat toivat esille, millaista osaamista, alan uutta tietoa ja oppilaitosyhteistyötä he toivovat liiketoimintansa, tuotantoprosessiensa, tuotteidensa ja palveluidensa jatkokehittämiseksi.

Ensimmäinen työpaja järjestettiin 3.11.2021 Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoululla. Työpajassa esiteltiin Xamkin yritysyhteistyön nykyistä toimintamallia sekä yritysyhteistyömahdollisuuksia keväällä 2022 alkavan Matkailu- ja ravitsemisalan kehittäminen -opintojakson aikana. Tilaisuudessa keskusteltiin myös kehittämisprojektitarpeista. Työpajassa esiteltiin Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun Restolab-oppimis- ja simulaatioympäristö ja sen mahdollisuudet ammattikeittiön toiminnan kehittämisessä. Osallistujilla oli myös mahdollisuus tutustua Xamkin virtuaalinen työhönopastus ja perehdyttäminen palvelualalla -palveluun. Työpajan osallistujat toivat esille, millainen opetusympäristö ja oppimisympäristö sekä tutkimus- ja kehittämistoiminta olisi heidän liiketoimintansa kannalta hyödyllisintä.

Toinen työpaja järjestettiin 10.11.2021 Etelä-Savon Koulutus Oy:lla. Työpajassa jatkettiin keskustelua yritysyhteistyömallin kehittämisestä. Etelä-Savon Koulutus Oy:n edustajat kertoivat ruokapalveluille suuntaamastaan koulutustoiminnasta, yritysyhteistyömallistaan, Leevi-tuotekehitysympäristöstään ja sen mahdollistamasta yritysten omasta tuotekehityksestä Leevin monipuolista teknologiaa hyödyntäen. Työpajan osallistujat toivat esille, millainen opetus- ja oppimisympäristö sekä tuotekehittämistoiminta olisi heidän liiketoimintansa kannalta hyödyllisintä.

LIITE 1. HAASTATTELUKYSYMYKSET

Etelä-Savon resurssiviisaat ruokapalvelut – tiedolla tehokkuutta prosesseihin ja vähähiilisyyteen

Haastattelukysymykset

1. Taustatietoja
   - yhtiömuoto
   - henkilökunnan määrä
   - annoksia/suoritteita/päivä
   - miten seuraatte liiketoimintanne kannattavuutta?
   - millaisia ohjelmistoja on käytössä, mistä tietoa kerätään ja miten tietoa hyödynnetään?

2. Mikä kuvaa toimintaanne (rasti ruutuun voi valita useampia)
   - valmistuskeittiö ja jakelukeittiö
   - valmistuskeittiö
   - lounasravintola
   - pito- ja juhlapalvelu
   - kahvila
   - à la carte
   - yksityinen
   - julkinen
   - muuta

3. Tiedonkeruussa käytettävät lähteet
   - kassajärjestelmä
   - tuotannonohjausjärjestelmä
   - manuaalinen (esim. Excel)
   - Muut lähteet

4. Mitä tietoa keräätte teillä käytössä olevista järjestelmistä?

5. Onko kassajärjestelmä ja tuotannonohjausjärjestelmä synkronoitu keskenään?

Ruokapalveluprosessien kehittämiseen käytettävä tieto

6. Onko ruokapalveluissanne käytössä kirjalliset reseptit?

7. Onko ruokapalveluissanne käytössä ennakkoon suunniteltuja, kiertäviä ruokalistoja?

8. Mitä tietoja hyödynnätte ruokatuotevalikoiman kehittämisessä?

9. Mitä tietoja hyödynnätte ruokaresepteissä?

10. Mitä tietoja hyödynnätte ruokalistan kehittämisessä?

11. a) Miten kehittäisit ruokalistoja ja minkä tiedon avulla?
    b) Miten kehittäisit ruokaohjeita/reseptejä ja minkä tiedon avulla?
    c) Miten kehittäisit ruokatuotevalikoimaa ja minkä tiedon avulla?

12. Mitä tietoa käytätte raaka-ainetoimittajien valinnassa?

13. Mikä tieto olisi teille hyödyllinen raaka-ainetoimittajien valinnassa?

14. Mitä tietoa hyödynnätte työvoiman resurssoinnissa?

15. Mitä tietoa voisitte hyödyntää työvoiman resurssoinnissa?

16. Seuraatteko ruokahävikin määrää?

17. Miten seuraatte ruokahävikin määrää?

18. Hyödynnättekö ruokahävikin seurannasta syntyvää tietoa?
    - ruokalistasuunnittelussa
    - reseptien muokkaamisessa
    - ruoan tuotantomäärien hallinnassa (ennakoimalla ruoan kulutusta)
    - raaka-aineiden tilauksessa
    - muuta?

19. Seuraatteko veden ja sähkön kulutusta?

20. Hyödynnättekö ja millä tavoin veden ja sähkön kulutuksen seurannasta syntyvää tietoa?

21. Hyödynnättekö ja millä tavoin vastuullisuuden / kestävän kehityksen arvoja liiketoiminnassa?

22. Miten haluaisitte tulevaisuudessa kehittää vastuullisuuttanne?

23. Oletteko kiinnostuneet kehittämään vastuullisuussuunnitelman yrityksellenne?

24. Keräättekö asiakaspalautetta?

25. Mitä tietoa saatte
    - mahdollisten reklamaatioiden kautta
    - asiakaspalautteiden kautta
    - sosiaalisen median kautta
    - internet-arvosteluiden kautta?

26. Mitä asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnassanne?

27. Mihin keräätte tietoa asiakkaistanne?
    - kanta-asiakasrekisteri
    - asiakaspalautejärjestelmä
    - asiakaspalautelomakkeen tallennus (nettisivulla)

28. Miten kehitätte palveluiden/tuotteiden/toiminnan laatua?

29. Oletteko tehneet yhteistyötä oppilaitosten kanssa?
    - opinnäytetyöt
    - työssä oppijat / työharjoittelut
    - oppisopimuskoulutus
    - kehitysprojekteja kohdistuen omaan yritykseenne
    - henkilöstön osaamisen kehittäminen

30. Voisitteko tulevaisuudessa kehittää toimintaanne oppilaitosyhteistyön avulla?
    - opinnäytetyöt
    - oppilaitosten oppimisympäristöjen käyttö
    - työssä oppijat / työharjoittelut
    - oppisopimuskoulutus
    - kehitysprojekteja kohdistuen omaan yritykseenne
    - henkilöstön osaamisen kehittäminen

31. Millaista oppilaitostyötä toivoisitte tulevaisuudessa?

32. Työpajat ja muu mahdollinen oppilaitosyhteistyö

Voimmeko jatkossa lähettää teille lisätietoa hankkeemme työpajoista ja muusta mahdollisesta oppilaitosyhteistyöstä?

Järjestämme loppuvuoden aikana 2–3 työpajaa. Työpajojen tavoitteena on tuottaa yhdessä ratkaisuja haastateltujen valitsemiin, ruokapalvelualaa koskeviin haasteisiin. Työpajoihin osallistuu myös oppilaitosten koulutusohjelmista ja kehittämisyhteistyöstä vastaavia asiantuntijoita. Tilaisuudet ovat kestoltaan noin 2–3 tuntia ja voivat olla toteutukseltaan joko virtuaalisia/lähitapaamisia/hybridi.

Yhteistyöterveisin

projektipäällikkö Päivi Menard
050 454 3034
paivi.menard@xamk.fi

TKI-asiantuntija Laura Pulkkinen
050 307 5967
laura.pulkkinen@xamk.fi

Etelä-Savon resurssiviisaat ruokapalvelut – XAMK

Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020

Etelä-Savon maakuntaliitto

XAMK
KEHITTÄÄ