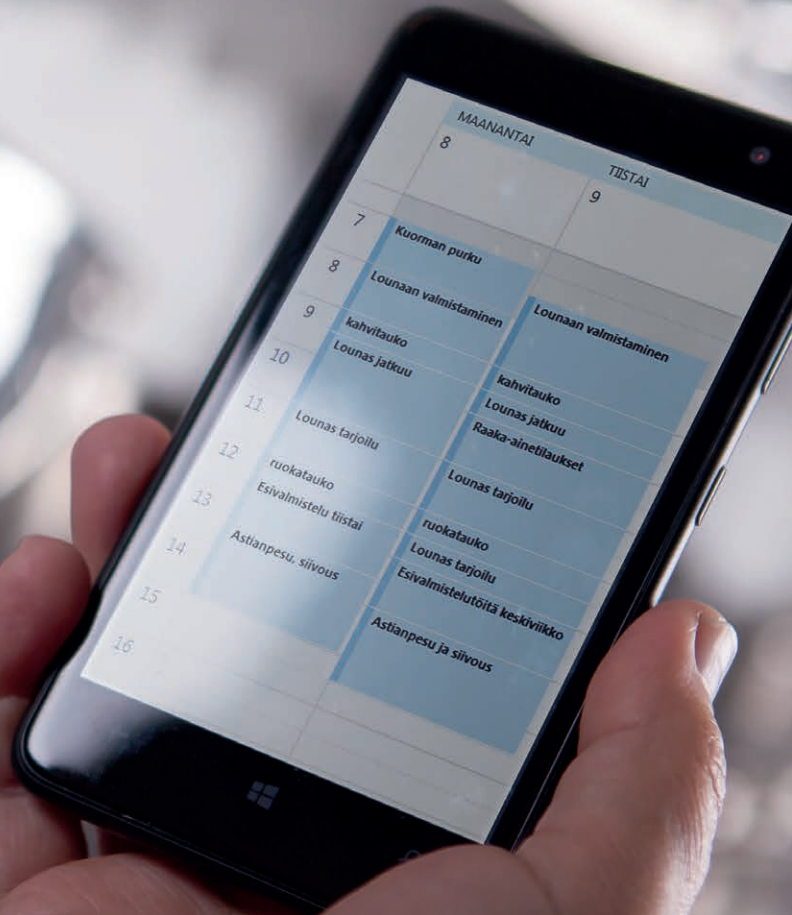


# RUOKAPALVELUYRITYSTEN PROSESSEJA PETRAAMALLA TYÖHYVINVOINTIA

Merja Ylönen (toim.)



MAMK

University of Applied Sciences

# RUOKAPALVELUYRITYSTEN PROSESSEJA PETRAAMALLA TYÖHYVINVOINTIA

MERJA YLÖNEN (TOIM.)



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU  
MIKKELI 2016

D: VAPAAMUOTOISIA JULKAISUJA – FREE-FORM PUBLICATIONS 80

© TEKIJÄ(T) JA MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

KANSIKUVA: MANU ELOAHO

KUVAT: MERJA YLÖNEN ELLEI MUUTA MAININTAA

PAINO JA TAITTO: GRANO OY

ISBN: 978-951-588-569-2 (NID)

ISBN: 978-951-588-570-8 (PDF)

ISSN: 1458-7629

JULKAISUT(A)XAMK.FI

## SISÄLTÖ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Kirjoittajat.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Lukijalle.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>Hyvinvoinnista huolehtiminen on myös yrityksen etu.....</b>            | <b>9</b>  |
| Pirkko Valtola  |           |
| <b>Mistä PETRA -hankkeessa on kysymys.....</b>                            | <b>15</b> |
| Merja Ylönen  |           |
| <b>Aineiston keräämismenetelmät – katsaus yrittäjien arkeen .....</b>     | <b>21</b> |
| Merja Ylönen  |           |
| <b>Työajan käyttö ruokapalveluita tuottavissa pk–yrityksissä .....</b>    | <b>25</b> |
| Merja Ylönen  |           |
| <b>Hyvinvointianalyysimittaus yrittäjille .....</b>                       | <b>29</b> |
| Paula Hämäläinen  |           |
| <b>Työprosessit toiminnassa.....</b>                                      | <b>33</b> |
| Merja Ylönen  |           |
| <b>Tuotekehitys-case: Uusia tuotteita Hotelli Rinssi-Everstiin .....</b>  | <b>39</b> |
| Tiina Tuovinen  |           |
| <b>Uusia alkuja - tiedon jakamisen keinot .....</b>                       | <b>45</b> |
| Merja Ylönen  |           |
| <b>Case blogikirjoitus: Laajentuneen Mikkelin salaiset aarteet.....</b>   | <b>53</b> |
| Lahja Järvikukko  |           |
| <b>Yrittäjä tarvitsee tukea uuden toiminnan eteenpäin viemiseen .....</b> | <b>55</b> |
| Merja Ylönen  |           |
| <b>Miten yrittäjien mielestä hankkeessa on onnistuttu .....</b>           | <b>61</b> |
| Merja Ylönen  |           |
| <b>Uuden koulutuspaketin kehittäminen.....</b>                            | <b>63</b> |
| Merja Ylönen  |           |



# KIRJOITTAJAT

## **Pirkko Valtola**

Työterveyslääkäri, yleislääketieteen erikoislääkäri, toimitusjohtaja, Etelä-Savon Työterveys Oy

## **Paula Hämäläinen**

Fysioterapeutti amk, Työfysioterapeutti, Henkilöstöpalvelut, Mikkelin ammattikorkeakoulu Oy

## **Tiina Tuovinen**

MMM, lehtori, Matkailu-, ravitsemis- ja nuorisoalan koulutusyksikkö, Mikkelin ammattikorkeakoulu Oy

## **Lahja Järvikukko**

Opiskelija, liiketalouden koulutus, Mikkelin ammattikorkeakoulu Oy

## **Merja Ylönen**

Restonomi (ylempi amk), Projektipäällikkö PETRA -hanke, Matkailu-, ravitsemis- ja nuorisoalan koulutusyksikkö, Mikkelin ammattikorkeakoulu Oy



# LUKIJALLE

Yritystoiminta Etelä-Savossa on runsasta ja se on hyvin pk-valtaista toimintaa. Majoitus- ja ravitsemispalveluja tarjoavat mikro- ja pk-yritykset ovat usein perhelähtöisiä yrityksiä ja ulkopuolista työvoimaa on käytössä vähän. Työtä on paljon ja resurssit ovat rajalliset. Ainainen kiire ja ajan puute luo stressiä, mikä vaikuttaa hyvinvointiin.

Mikkelin Ammattikorkeakoulun toteutti Etelä-Savolaisen ruokamatkailu kehittämishanke; Ruoka matkailun keskiöön -nimisen hankkeen. Sen aikana yrittäjiltä tuli viestiä koulutuksen tarpeesta työajanhallintaan, tuotteiden hinnoittelun ja työprosesseihin liittyvissä asioissa. Työn toteutukseen ja siihen käytetyn ajan vaikutusta hyvinvointiin haluttiin myös selvittää. Ruokapalveluyritysten prosesseja petraamalla tuottavuutta ja työhyvinvointia (PETRA) -hankkeen kautta lähdettiin tutkimaan millaisia ongelmia yrittäjillä arjessa on ja miten tietoa voitaisiin heille parhaiten jakaa. Hankkeessa on ollut mukana viisi eteläsavolaista pk -yritystä Joroisista, Kangasniemeltä, Rantasalmelta ja Ristiinasta.

Tämä raportti kertoo majoitus- ja ravitsemispalveluita tarjoavien pk-yrittäjien arjesta. Olemme päässeet seuramaan pk-yritysten toimintaa ja tutustumismatka on ollut hyvin mielenkiintoinen ja ajatuksia herättävä. Sisällön toiminnalle ovat antaneet hankkeessa mukana olleet pk -yritykset Etelä-Savosta.

Tässä raportissa kerromme mitä ongelmia yrityksissä nousi esille, minkälaista ja miten tietoa yrittäjille jaettiin sekä mitä työkaluja saimme yrittäjien käyttöön hankkeen aikana. Raportissa on mukana lisäksi asiantuntija- ja case -artikkeleita joita ovat kirjoittaneet: toimitusjohtaja Pirkko Valtola, fysioterapeutti Paula Hämäläinen, lehtori Tiina Tuovinen sekä liiketalouden opiskelija Lahja Järvikukko. Kädenjälkensä hankkeeseen ovat jättäneet myös joukko eri alojen asiantuntijoita ja Mamk opiskelijoita, jotka ovat olleet jakamassa tietoa järjestetyissä pajoissa sekä opintojaksoilla ja projekteissa tehtyjen töiden kautta.





### **Iso kiitos kaikille hankkeessa mukana olleille tahoille.**

Ruokapalveluyritysten prosesseja petraamalla tuottavuutta ja työhyvinvointia (PETRA) -hankkeen toteuttajan on ollut Mikkelin Ammattikorkeakoulu Oy. Hankkeen rahoittajina ovat olleet Etelä-Savon ELY -keskus Euroopan sosiaalirahastosta, Etelä-Savon Työterveys Oy sekä hankkeessa mukana olleet yritykset.

28.11.2016

Merja Ylönen

PETRA -hankkeen projektipäällikkö, Mikkelin ammattikorkeakoulu

# HYVINVOINNISTA HUOLEHTIMINEN ON MYÖS YRITYKSEN ETU

*Pirkko Valtola*

Työterveyshuollon tehtävänä lain mukaan on työn vaarojen ja kuormitustekijöiden terveydellisen merkityksen arviointi, terveyden edistäminen ja toiminta ja työkyvyn arviointi ja tukeminen sekä ammattitautien ja työperäisten sairauksien toteaminen ja ennaltaehkäisy. Kuulostaa helposti liturgialta, mutta mitä se käytännössä tarkoittaa? Mitä pienempi on yrityksen koko, sitä tärkeämpää on yrittäjän jaksamisesta huolehtiminen. Monesti on niin, että tietynä hetkenä toiminnan sujumisen ja talouden kannalta, on helpompaa nipistää aikaa perusasioiden ja työn tekemiseen kuin toiminnan suunnitteluun ja oman fyysisen ja psyykkisen jaksamisen hoitamiseen.

Ruokapalveluyritykset ovat usein pienyrittäjiä ja henkilökunnassa on monesti pätkätöläisiä, joiden osaaminen voi olla vaihtelevaa. Toisaalta juuri taattu laatu ja palvelualltius ovat pienyritysten elinehto. Sutta ja sekunda ei saa syntyä! Ei ole varaa negatiivisiin palvelukokemuksiin. Tiedämme, että koko yrityksen henkilökunnan motivaatio ja työnilo näkyy jokaisessa asiakaskohtaamisessa. Hyvä johtaminen ja suunnitelmallinen toiminta ovat monesti työhyvinvoinnin kannalta merkittävässä osassa koko yrityksessä. Yritysjohto on esikuva henkilöstölleen.

## **Työterveyshuolto on ennaltaehkäisevää toimintaa**

Työterveyshuollon toteuttaminen on yrittäjille haastavaa, ja sen merkitys usein korostuu vasta, kun on havaittavissa ongelma. Sairastuttuaankin yrittäjä usein vielä tekee töitä, vaikka jaksamista ei enää olisikaan. Työterveyshuollon kautta on mahdollisuus luoda yhteys terveydenhuollon verkostoon, josta on saatavissa apua ja asiantuntijuutta niin fyysisiin kuin psyykkisiin haasteisiin. Työterveyshuollon roolin tulisi olla nimenomaan ennaltaehkäisevä ja ohjaava. Työterveyshuollon tulisi myös tunnistaa työpaikkojen ongelmakohdat, ja tavoitteena on tietysti, että me työterveyshuollon edustajat tunnemme konkreettisesti työolosuhteet ja olemme käyneet keittiöissä ja toimitiloissa, joissa työskennellään.

Työterveyshuollon työpaikkakäynti on juuri sitä perustoimintaa, jolla haetaan tietoa ja näkemystä työpaikasta, työolosuhteista ja mahdollisista altisteista. Työterveyshuolto kannattaa ottaa mukaan tilojen suunnitteluun vaikka korjausprojektien yhteydessä. Työterveyshuollolla on monesti myös tietoa verkostoista, joista on mahdollisuus saada lisäinformaatiota rakentamisen ja remontoimisen yhteydessä. Koko työterveyshuollon toimintasuunnitelma perustuu työpaikkakäyntiin ja työterveyshuolto on myös mukana monilla työpaikoilla riskienarvioinnissa. Työterveyshuollolla on velvoite olla selvillä työpaikan olosuhteista.

Työterveyshuollon toimintasuunnitelmassa on sovittu siitä, mitä tehdään yrityksessä työterveyshuoltona ja missä työterveyshuolto on omalla asian tuntemuksellaan mukana. Yleensä siinä on sovittu myös ennaltaehkäisevän toiminnan sisällöstä ja työkykyä tukevista toiminnoista niin työntekijöiden kuin yrittäjänkin osalta. Yrittäjällä voi olla erillinen sopimus työterveyshuollosta tai hän voi olla mukana yrityksen muun henkilökunnan kanssa saman sopimuksen sisällä.

Jos työterveyshuollon toimintasuunnitelmassa on sovittu työkyvyn tuesta, ja sairauslomien seurannasta työterveyshuollon kanssa, on ennaltaehkäisevän toiminnan kustannuksista saatavissa Kelalta 60 %:n korvaus. Muussa tapauksessa korvaus on sekä ennaltaehkäisevästä toiminnasta, että sairaanhoidosta 50 % kuluista. Kuluille Kela asettaa vuosittaisen katon.

Ennaltaehkäisevää toimintaa ovat myös terveystarkastukset ja ohjanta ja neuvonta. Erityisesti yrittäjän omissa terveystarkastuksissa tulee kiinnittää huomiota yleiseen jaksamiseen. Fyysisen kunto ja keittiötyössä erityisesti painonhallinta ovat tärkeässä asemassa. Tiedämme, että merkittävä ylipaino nostaa polvikuluman riskiä 50 prosenttia. Säännöllinen liikunta tuo monia hyviä vaikutuksia niin painonhallintaan, verenkiertoon kuin lihaskuntoonkin.

Terveystarkastuksissa työfysioterapeutit pystyvät ohjaamaan ja neuvomaan mahdollisimman vähän rasittavia työtapoja ja antamaan palautumista nopeuttavia vinkkejä. Keittiötyössä ja kantamisessa ovat työasennot tärkeitä ja toistojen lisääntyessä tarve palauttaviin liikkeisiin kasvaa normaalin työpäivän aikana. Apuvälineet ovat kovaa sanaa rasisvammojen ehkäisyssä. Usein näkee, että yrittäjä pitää huolta työntekijöidensä käynneistä terveystarkastuksissa, muutta laiminlyövät omat tarkastuksensa muka kiireen vuoksi.

## **Fyysinen ja psyykinen hyvinvointi jaksamisen perustana**

Fyysistä kuntoa ei koskaan korosteta liikaa. Tiedämme, että keittiötyö mahdollisimman tarjoiuineen ja kantamisineen on erityisesti kiireaikoina fyysisesti raskasta. Usein käydäänkin keskustelua siitä, jaksako ihminen enää työpäivän jälkeen lähteä lenkille tai harrastamaan. Fyysisen kunnan näkökulmasta suorituskykyä on oltava aina enemmän kuin mitä me käytämme työpäivän aikana. Jos toimimme työpäivän aikana ai-

van ääri rajoilla, yön yli nukkuminen ei enää riitä palautumiseen ja uuvumme työjakson aikana. Työn ei tule kuluttaa koko fyysistä reserviä päivittäin, vaan aina tulee olla vielä jotain jäljellä ja se jäljellä oleva energia pitäisi kuluttaa lisäkunnan hankintaan.

Lääkärin terveystarkastuksessa on tavoitteena tarkastella työkykyä ja pohtia niitä tekijöitä, jotka tulevaisuudessa voisivat muotoutua ongelmaksi. Tutkimuksissa on todettu, että ihmisen oma-arvio omasta työkyvystään pitää erittäin hyvin paikkansa. Jos omassa arvioinnissa tulee esiin huoli työkyvystä, on asiaan paneuduttava ja yhdessä mietittävä, mistä tuo käsitys oman työkyvyn heikkenemisestä johtuu. Onko taustalla työkykyä heikentävä sairaus, esimerkiksi vaikkapa keittiötyössä kulumat ja kivut työpäivän aikana ja jälkeen? Onko osaamisvajetta, tai tunnetta siitä, että ei enää selviydy tehtävistään, ei ole motivoitunut omaan työhönsä tai yrittämiseen. Arvostetaanko työtä, onko sille merkityksellisyyttä? Alkaako vaikkapa yrittäjällä laskut kertyä, asioita ei enää jaksakaan hoitaa, vaan ne siirretään aina huomiseksi? Monesti taloudelliset huolet alkavat keräytyä ja ne näkyvät yrittäjän jaksamisessa, vaikka juuri siinä kohdassa pitäisi olla valmiutta ja energiaa uudistumiseen ja ideointiin. Hiipivä masennus voi näkyä yrittämisessä. Ennen niin aktiivinen yrittäjä alkaakin vältellä tilaisuuksia tai tuttujen tapaamisia, tulee ärtyneeksi, hommat jäävät hoitamatta, paino alkaa nousta. Muutos näkyy myös henkilökuntaan päin, sillä jos yrittäjä tekee pelkästään töitä, alkaa häneltä energia loppua.

Työterveyshuollossa on käytettävissä myös työpsykologin työpanosta ja sitä tulisi käyttää ennen kuin tilanne on kärjistynyt kaaokseen ja masennukseen. Pitkäaikainen uupumus johtaa lähes aina masennukseen ja siitä toipuminen on hidas prosessi, joka voi viedä jopa vuosia. Toisaalta masennus on myös tappava tauti. Työpsykologin kanssa kannattaa lähteä juttelemaan jo suhteellisen pienestäkin merkistä itsessään. Tavoitteena työterveyshuollossa on saada työpanos ennaltaehkäisevässä vaiheessa, ei hoitovaiheessa. Työpsykologi ei ole terapeutti, vaan monesti hyvä kuuntelija ja asioiden kyseenalaistaja, mistä voi olla apua silloin kun itse näkee vain yhden suunnan. Työpsykologit tunnistavat hyvin myös alkavan uupumuksen ja voivat näin vaikuttaa suuntaan jo varhaisessa vaiheessa. Työpsykologi on monesti se henkilö, joka kutsutaan apuun, kun työyhteisössä alkaa kuohua, mutta mieluiten heitä tulisi kutsua juuri kehittämiseen ja muutoksen sparraajiksi johdolle ja koko työyhteisölle. Käsiä saadaan monesti apuun, mutta yrittäjän mielessä on hänen voimavarojensa todellisuudessa.

## **Taukojen ja unen merkitys työssä jaksamisessa**

Työterveyshuollossa on käytettävissä myös erilaisia testausmahdollisuuksia ja niitä käytettiin tässäkin hankkeessa. Voimme mitata elimistön kuormittumista ja sen reagointia erilaisiin tilanteisiin. Sydämen sykevälimittaus (Firstbeat) on nykyisin paljon käytetty palautumisen mittaamisväline. Kyseinen mittausmenetelmä on kehitetty alun perin huippu-urheiluun ja sillä haettiin optimaalista kuntoa ja jaksamista erityisesti harjoituskausiin.

On todettu, että työpäivästä selviytyminen ei edellytä pelkästään riittävää unta, vaan myös palautumisjaksoja työpäivän aikana. Kahvikuppi tai lounasruokailu kannattaa rauhoittaa, jos vain mahdollista. Lounasruokalassa ei aina ole mahdollisuutta oman henkilökunnan lounastaukoon samanaikaisesti, mutta kannattaa kuitenkin miettiä, miten se järjestetään ilman, että asiakkuudet kärsivät. Huono palautuminen näkyy hyvinvointimittauksissa punaisena merkintänä. Jos syke käy punaisella koko päivän ja sitten vielä lähdetään ohjeistuksen mukaisesti harjoittamaan rasittavaa liikuntaa, jonka senkin on itselleen jo ikään kuin mitoitannut ja asettanut tavoitteet, ei varmaan palautuminen käynnisty heti nukkumaan menon jälkeen.

Sydämen sykevälimittauksella mitataan koko yön aikaista palautumista, joka voi joskus puuttua lähes kokonaan. Kierrokset käyvät, vaikka unta tulisikin. Mittaus antaa oikein käytettynä hyvän analyysin ja pohjan keskustelulle, mitä tulisi jatkossa tehdä. Joskus voi olla niinkin, että henkilöstä tuntuu, ettei nuku riittävästi, mutta palautuminen kuitenkin ehtii yön aikana toteutua, joten hänen ei tarvitse olla niin huolissani omasta jaksamisestaan.

Saamme kyseisen tutkimuksen kautta myös tietoa, ovatko yksilön keinot rentoutumiseen ja työstä palautumiseen oikeat. Hyvin selvästi näkyy esimerkiksi alkoholin vaikutus palautumiseen. Jo kahden alkoholiannoksen nauttiminen iltaisin saattaa poistaa koko palautumisvaiheen yöstä. Kannattaa siis todella miettiä, mikä onkaan se illan rentouttava tekeminen tai nautinto.

Sydämen sykevälimittauksen etuna voidaan pitää myös nykyihmiselle tärkeä asiaa eli mitattavuutta ja toistuvuutta. Mittauksen voi toistaa ja nykyiset ohjelmat jo keräävät dataa taustalle ja kertovat minne ollaan menossa. Monet yrittäjämme tarvitseva faktaa ja mitattavia suureita tehdäkseen tulevaisuuden suunnitelmia ja miksi sitä ei voisi kerätä myös omasta kehostaan ja voinnistaan.

Edelleen työterveyshuollon kautta voidaan tehdä polkupyörätestejä, joista saamme tietoa hapenottokyvystä ja kunnostamme ja toisaalta myös vinkkiä siitä, mitä tulisi tehdä. Hyvä työfysioterapeutti tekee kuntosuunnitelman osaksi työntekijän hyvinvointisuunnitelmaa, joka pitäisi aina työterveyshuollon kontakteissa päivittää. Hyvä fyysinen kunto antaa eväitä myös henkiseen jaksamiseen.

## **Työterveydenhuollon merkitys yrittäjälle**

Jokaisella yrityksellä ja yrittäjällä on työterveyshuollossa tiimensä: työterveyslääkäri, työterveyshoitaja, työfysioterapeutti ja työpsykologi, joiden tulee tuntea yritys ja toisaalta yrittäjä. Työterveyshuollon tavoitteena on toimia yrittäjän kumppanina ja tukea toiminnallaan jaksamista siinä yrittäjän työssä; yrittämisessä. Terveystieteiden ammattilaisina meillä on salassapitovelvoite terveysasioissa. Jokaisen yrittäjän kannattaa myös varmistaa sairaanhoidon mahdollisuus työterveyshuollon kautta, sillä palautuminen töihin on äärimmäisen tärkeää ja jokainen ylimääräinen sairauspäivä

syö yrityksen tulosta ja kannattavuutta. Työterveyshuolto toimii erinomaisena hoidonkoordinaattorina ja ohjaa tarvittaessa ihmistä eteenpäin terveysongelmissaan.

Ruokapalveluyritykset ovat monet pieniä ja monet yrittäjiä ovat naisia, joilla on omat perheet ja vastuut myös siltä puolelta. Paineet siis tulevat monelta puolelta ja terveenä pysyminen on yksi menestymisen edellytyksistä. Ihmisen on ensin pidettävä huolta itsestään, ennekuin hän jaksaa pitää huolta muista. ”Terve sielu viihtyy ainakin paremmin terveessä ja toimintakykyisessä ruumissa.”



# MISTÄ PETRA -HANKKEESSA ON KYSYMYS

*Merja Ylönen*

Suomi on pienten toimijoiden maa. Valtaosa uusista työpaikoista syntyykin juuri pieniin tai keskiuuriin yrityksiin. Vuonna 2014 Etelä-Savossa oli reilut 13.800 yritystä, joista majoitus- ja ravitsemistoimintaa oli neljällä prosentilla. Toimivista yrityksistä 95 % oli pieniä, alle 10 henkilöä työllistäviä mikroyrityksiä. Tilastokeskuksen työsäkäyntitilaston (2013) mukaan yrittäjiä Etelä-Savossa oli reilut 8000 (Trendikatsaus 2016).

## **Työn vaikutukset ovat moninaiset**

Matkailu- ja ruokapalvelualan pk -yrityksissä työn moninaisuus korostuu, sillä työntekijöitä on vähän, joissakin tapauksissa vain yrittäjä itse. Työ itsessään on suorittavaa työtä, ja esimerkiksi suunnitteluun ja markkinointityöhön aikaa jää vähän. Työ on yleisesti ottaen raskasta, sillä seisomatyötä ja raskaita nostoja on paljon. Myös henkinen kuormittuminen on yleistä. Tähän vaikuttavat vastuu yrityksestä, pitkät työpäivät, kiire sekä yksityiselämän tuomat haasteet.

Suomen Yrittäjien barometrissa vuonna 2014 Savon alueen yrittäjät ovat itse arvioineet työkykynsä hieman keksimääräistä heikommaksi. Työkykyyn ja stressiin vaikuttavia tekijöitä olivat mm. unihäiriöt, työpäivien venyminen, vaikeudet töiden ennakoinnista, tuki- ja liikuntaelinoireet, terveysongelmat ja työn fyysiset vaatimukset. Tutkimuksen mukaan yrittäjät saattavat unohtaa omasta hyvinvoinnista huolehtimisen arjen keskellä.

Kiireen ja stressin vaikutukset hyvinvointiin eivät ole vain fyysisiä, vaan ne voivat näkyä myös psyykkisellä puolella. Voi Hyvin Yrittäjä -hankkeessa (2011 - 2013) tehty selvitys osoittaa että, stressi ja kiire vaikuttavat mm. yrittäjän kykyyn tehdä päätöksiä ja ylikuormittavassa tilanteessa heidän on vaikea muistaa kunnolla asioita.



Hyvä työaikojen hallinta vähentää työstressiin liittyviä sairauspoissaoloja. Tätä on tutkinut Leena Ala-Mursula Oulun Yliopiston, lääketieteellisestä tiedekunnasta (Työaikojen hallinta ja terveys, 2006). Ala-Mursulan väitöskirjan mukaan hyvä työaikojen hallinta vähensi sairauspoissaoloja varsinkin jos taustalla oli koitöitä hoidettavana tai pitkiä työmatkoja. Tuloksissa huono työaikojen hallinta ennusti varsinkin naisille huonoksi koettua terveyttä, psyykkistä rasittuneisuutta sekä lääkärintodistusta vaativia yli kolmen päivän poissaoloja.

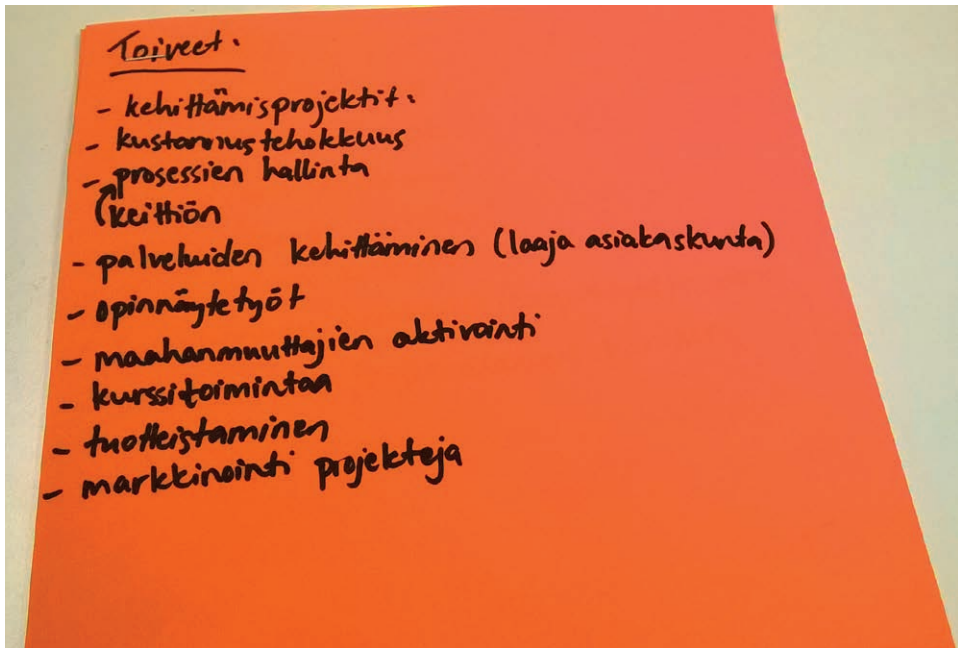
Niin kuin kaikilla aloilla myös ruokapalvelualoilla prosessien hallinta tehostaa työaikaa. Mikkelin ammattikorkeakoulun toteuttaman Ekotehokas keittiö -hankkeen (2012 - 2014) aikana pystyttiin todentamaan oikeaoppisen valmistusprosessin tehokkuus. Tehdyn seurannan aikana selvisi kuinka yhden hengen työaika voi vähentyä jopa reilun puoli tunnilla, jos valmistusohje oli toimiva. Työn organisointi ja prosessien hallinta on myös avain kiireen taltuttamiseen (Tuovinen T. Mamk.pdf. 2014).

## **Yrittäjät haluavat kehittää omaa toimintaansa**

Kohti kestävä ja menestyvä ruokaketju, Etelä-Savon ruoka-alan kehittämissuuntia 2014 - 2020 -julkaisuun on koottu tulevaisuuden näkemyksiä niin alkutuotannon kuin kaupan ja ravitsemispalvelujen toimijoille. Julkaisun mukaan ravintolatoiminta on matkailuun keskittyneellä alueella vahva toimiala. Menestyäkseen tulevaisuudessa yksityisten ravintola-alan yritysten tulee huomioida asiakas yhä enemmän tarjontaa miettiessään. Lisäksi tulevaisuudessa ruoka-alan koulutus toimii alan yrittäjien kanssa yhteistyössä jakaen tietoa ruokaosaamisen syventämiseksi, verkostojen luomiseksi ja niiden uudistamiseksi.

Etelä-Savo on vahvaa matkailupalveluita tarjoava alue. Tulevaisuudessa yrittäjien tulee pystyä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Uudistamisen tarve ja toiminnan tehostamisen tarve tuo haasteita ruoka- ja majoituspalveluita tarjoaville pk-yrityksille. Yrittäjillä on halua kehittää omaa toimintaa, mutta vanhat tutut toimintatavat sekä kehitystyön vaatiman ajan puute vaikeuttavat muutoksen täytäntöön panoa. Koulutusta, ohjausta ja tukea tarvitaan yrittäjien toiminnan kehittämiseen.

Yksi tärkeimmistä koulutukseen vaikuttavista asioista on oppilaitosten ja yrittäjien kohtaaminen. Yrittäjillä ei monestikaan ole tietoa, mitä yhteistyömahdollisuuksia heillä on esim. toisen asteen ja ammattikorkeakoulujen kanssa. Oppilaitosten kautta otetaan harjoittelijoita, mutta esimerkiksi projektien ja opinnäytetöiden kautta saatavaa kehittämisapua ei osata hyödyntää.



KUVA 1. Paja 1. Työelämätreffeillä osallistujien tekemiä yhteistyöehdotuksia

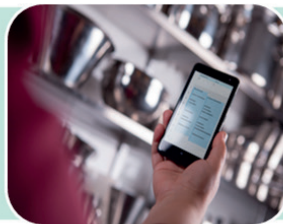
Ruokapalveluyritysten prosesseja petraamalla tuottavuutta ja työhyvinvointia (PET-RA) -hankkeen tavoitteena on ollut tuoda apua eteläsavolaisille matkailu- ja ruokapalvelualan pk-yrittäjille toiminallisissa ja työhyvinvointiin liittyvissä ongelmissa.

### Hankkeen tavoitteet

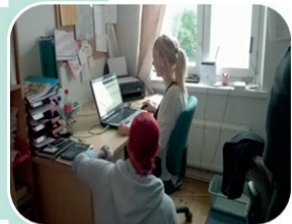
1. Vahvistaa pk-yrittäjien liiketoimintaprosessien kehittämisosaamista



2. Antaa keinoja oman ajankäytön (tuottavampaan) hallintaan



3. Parantaa pk – yrittäjien työhyvinvointia





PETRA -hankkeen kautta lähdettiin selvittämään millaisia ongelmia yrittäjillä arjessa on ja miten tietoa voitaisiin heille parhaiten jakaa. Hankkeen aikana pk-yrittäjille on ollut tarkoituksena saada uusia työkaluja arjen toimintaan. Lisäksi heitä aktivoidaan kehittämään omiin liiketoimintaprosesseihin liittyviä ongelmakohtia. Uutuusarvoa hankkeelle tuo lisäksi se, että siinä yhdistetään työpäivään liittyvät työprosessit, ajan hallinta sekä työhyvinvointiin liittyvät toiminnot.

Hankkeen alkuun panevana tekijänä on ollut Eteläsavolaisen ruokamatkailun kehittämishanke ”Ruoka matkailun keskiöön” (2013 - 2014) -hanke. Hankkeen aikana tehdyn kyselyn mukaan eteläsavolaiset maaseutuyrittäjät ovat kokeneet suureksi haasteeksi uusien palvelujen kehittämisen nimenomaan ajan puutteen vuoksi. Lisäksi pienet käyttäjäryhmät, palvelujen tuotteistaminen sekä markkinointi ovat nousseet ongelmakohtina esille. Hankkeen aikana yrittäjät olivat myös itse keskusteluissa nostaneet esille samaisia ongelmakohtia yrittämiseen liittyen. Ruoka matkailun keskiöön -hankkeessa kyselyyn vastanneista yli puolet ilmoitti päätoimiseksi alakseen juuri maajoitus- ja ravitsemistoiminnan.

PETRA -hankkeessa on ollut mukana viisi Etelä-Savon alueen ruoka- ja matkailupalveluja tarjoavaa pk-yritystä; Vanamolalan majatalot Joroisista, Pitopalvelu Ambrosia Kangasniemeltä, Löydön Kartano Ristiinasta sekä Hotelli Ruusuhovi Oy ja Hotelli Rinssi-Eversti Oy Rantasalmelta.

Mukana olleista viidestä yrityksestä neljällä oli majoituspalvelua sekä lisäksi ravintola- ja/tai pitopalvelutoimintaa. Yhdellä yrittäjällä oli pitopalvelutoiminnan lisäksi huoltamoyritys, mutta ei majoituspalveluja. Yksi majoitus- ja ruokapalveluyrittäjä tarjosi myös luonto- ja elämystoimintaa räätälöidysti asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Yrityksissä työntekijöitä oli 1 - 8 henkeä. Aktiivisesti mukana hankkeen aikaisessa toiminnassa oli seitsemän henkilöä, 1 - 2 / yritys, joista suurin osa oli yrittäjiä.

Hanke oli pilotointihanke, jonka aikana pyrittiin selvittämään käytettyjen toimenpiteiden soveltuvuutta pk-yrityksille. Hanke toteutettiin ajalla 1.5.2015 - 31.12.2016 ja hanketta rahoittivat Etelä-Savon ELY-keskus Euroopan sosiaalirahastosta, Etelä-Savon työterveys sekä mukana olleet pk-yritykset.

Hankkeen aikana tietoa kerättiin mm. haastattelemalla ja seuraamalla yrittäjien toimintaa paikanpäällä, kirjaamalla päivittäisiä toimintoja työaikaseurantaohjelmaan sekä mittaamalla kehon toimintaa Firstbeat -sykeanalyysimittarin avulla. Ajanhallinnan seurannassa käytettiin apuna työajan hallintaan tarkoitettua Pomolle.fi -ohjelmistoa, joka mahdollisti työajan kirjaamisen myös mobiililaitteella.

Lisäksi selvitettiin työpisteiden ergonomiaan ja turvallisuuteen liittyviä asioita. Firstbeat-analyyysien pohjalta yrittäjät saivat hyvinvointiin liittyviä ohjeita ja neuvoja. Uusintamittausten avulla seurattiin edistymistä. Hyvinvointiin liittyvässä osiossa oli mukana terveysalan asiantuntija, fysioterapeutti Paula Hämäläinen.

Esiin nousseiden ongelmakohtien perusteella järjestettiin pajoja, joissa asiantuntijat olivat jakamassa yrittäjille tietoa. Opintojaksojen, projektiopintojen sekä opinnäytetöiden kautta kehitettiin yhdessä yrittäjien kanssa toiminnan tueksi uusia työkaluja, kuten vakioituja ruokaohjeita, uusia ruokalistoja, tapahtumasuunnittelua ja työtilasuunnittelua.

## Lähteet

Ala-Mursula Leena. EMPLOYEE WORKTIME CONTROL AND HEALTH 2006,  
<http://jultika.oulu.fi/files/isbn9514282183.pdf> (luettu 12.9.16)

Harmoinen Taina (toim.) Ruokamatkalle Etelä-Savoon, Vinkkejä ruokamatkailun kehittämiseen 2014.  
ISBNURN9789515884640.ruokamatkailu.pdf

[http://www.mamk.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/mamk/embeds/  
mamkwwwstructure/22866\\_TiinaTuovinen\\_Mamk.pdf](http://www.mamk.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/mamk/embeds/mamkwwwstructure/22866_TiinaTuovinen_Mamk.pdf)

KOHTI KESTÄVÄÄ JA MENESTYVÄÄ RUOKAKETJUA, Etelä-Savon ruoka-alan kehittämissuun-  
tia 2014 - 2020 -julkaisu \_verkko.pdf.

Ryttyläinen-Korhonen K, Vuorimaa H-E (toim.), Voi -hyvin yrittäjä 2013.  
URNISBN9789515883940.pdf

Trendikatsaus\_3\_2016\_YRITYSTOIMINTA ETELÄ-SAVOSSA.pdf

# AINEISTON KERÄÄMISMENETELMÄT – KATSAUS YRITTÄJIEN ARKEEN

*Merja Ylönen*

Ruokapalveluyritysten prosesseja petraamalla tuottavuutta ja työhyvinvointia (PET-RA) -hankkeen aikana aineistoa kerättiin haastattelun, seurannan ja tuntikirjausten avulla. Hyvinvointiin liittyviä asioita selvitettiin Firstbeat-sykemittausten sekä ergonomiakartoitusten avulla. Kerätyn aineiston avulla saimme tietoa yritysten toiminnasta, toimintatavoista, käytetystä työajasta, tehtävien määrästä sekä työn vaikutuksesta päivittäiseen palautumiseen.

## Haastattelut

Hankkeessa mukana oleville yrittäjille sekä työntekijöille tehtiin alussa haastattelu, jossa jokainen pääsi kertomaan omia taustojaan ja työtehtäviään yrityksessä. Lisäksi pyydettiin kertomaan yrityksen toiminnasta, sen vahvuuksista sekä olemassa olevista ongelmista, joihin toivottiin saavan hankkeen kautta apua. Hyvinvointiin liittyvässä haastattelussa käytiin läpi riskianalyysin pohjalta työhön vaikuttavat asiat. Tietoa saatiin läpi koko hankkeen erilaisten tapaamisten yhteydessä sekä myös seurantakäyntien aikana. Näistä saadut tiedot kirjattiin ylös.

Yrittäjät kokivat yleisesti toimintansa vahvuudeksi hyvän ruokatuotteen, ensiluokkaiset raaka-aineet, joita käytetään, sekä itse tehdyt tuotteet. Kaikki olivat sitä mieltä, että asiakas on tärkeä ja asiakasta halutaan palvella hyvin. Yritykset kokivat toimintansa pääsääntöisesti joustavaksi sekä toiminnaltaan hyvähenkiseksi.

Ongelmakohtiksi työskentelyssä koettiin prosessit, työn rikkonaisuus, hinnoittelun vaikeus sekä markkinointi. Varsinkin ruoanvalmistusprosesseissa oli tehostamisen varaa, koettiin että kiire ja ajan puute vaivaa. Toiminta oli myös rikkonaista, sillä päivän aikana keskeytykset olivat yleisiä, varsinkin sellaisissa toimipaikoissa, joissa perhe oli tiiviisti läsnä. Markkinointiin ei ollut aikaa, koska kaikki aika meni pääsääntöisesti suorittamaan työhön. Kokemuksena oli, että lehtimainokset eivät tavoita asiakkaita ja lisäksi ovat kalliita. Pääsääntöisesti yrityksillä oli kotisivut ja facebook, mutta niiden

päivittäminen tahtoi jäädä kiireen jalkoihin. Myös uusien vaihtoehtoisten markkinointikanavien löytäminen kiinnosti.

## Havainnointi

Yritysten toimintaan liittyvää seuranta tehtiin heti alkuvaiheessa, jotta saisimme todellisen käsityksen toiminnasta. Seurannan aikana kirjattiin toimintoja muistiin, otettiin kuvia sekä yhdessä paikassa kuvattiin toimintaa myös videolle. Seurantapäiviä oli yhdestä kahteen päivään / yritys, sen mukaan mikä katsottiin tarpeelliseksi. Seurantapäivistä tehtiin muistiot, joihin kirjattiin myös havaitut ongelmakohdat. Havainnoinnin kautta saatu tieto tuki haastattelun kautta saatua tietoa. Varsinkin keittiötoimintaan liittyvissä työskentelytavoista puuttui osaksi ammattimaisuus. Tämä johtui osittain siitä, että monelta puuttui ammattikeittiöosaamiseen liittyvä koulutus. Ruokapalveluita tarjoavaksi yrittäjäksi oli monesti ajautettu oman mielenkiinnon kautta. Tuotteet yrityksillä olivat hyviä, osaamista valmistukseen löytyi, mutta työskentelytavoissa näkyi ”kotikutoisuus”. Osaaminen on tullut siitä, että ruokaa ja leivonnaisia on tehty paljon. Oppia on saatu äidiltä kotona, kokeneelta emännältä tai muulta pitkänlinjan keittiöalan työntekijältä.



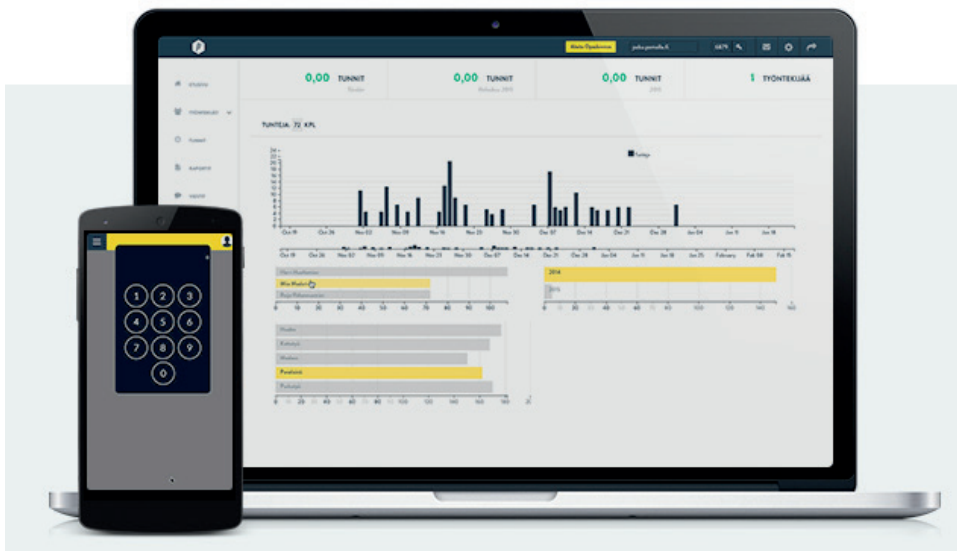
**KUVA 2. Yrittäjät käyttävät monesti vanhoja menetelmiä ruokatuotannossa**

## Työajan seuranta

Työajan seuranta tehtiin Pomolle.fi-työaikaseurantajärjestelmän avulla. Ennen järjestelmän valintaa kartoitettiin tarjolla olevia vaihtoehtoja ja vertailuun valitsimme neljä, muutaman henkilön pienyrityksille soveltuvaa ratkaisua, joilla oli suomenkielinen käyttöliittymä: Kellokortti.fi, Pomolle.fi, Anuko Time Tracker ja Timesheet Time Tracker.

Työaikaseurantajärjestelmän valinnan kriteerit:

- Järjestelmällä voi kerätä tietoa mihin ja minkä verran eri työtehtäviin käytetään työaikaa.
- Ohjelmisto on työajan seurannan mittausjaksojen aikana päivittäinen työväline.
- Ohjelmiston on oltava ennen kaikkea helppokäyttöinen ja suomenkielinen.
- Ohjelmistoa on voitava käyttää myös mobiilipäätelaitteella.
- Sovellukseen olisi mahdollista laatia eri työtehtävistä valintalista, jota voisi käyttää työtehtävien kirjauksessa.
- Työaikatiedoista on saatava monipuoliset raportit > tuntikohtaiset seurantaraportit.





Ennen järjestelmän käyttöönottoa kirjasimme yhteistyössä yrittäjien kanssa eri työtehtäviä, joita toimipakoilla oli. Kirjatut ja tallennetut työnkuvat helpottivat työtehtävien kirjaamisessa työaikaseurantajärjestelmään. Työnantajien kanssa käytiin soveluksen toiminta läpi, ja heille annettiin tarvittavat tunnukset käyttöä varten.

PETRA -hankkeessa mukana olevista yrityksistä neljä kirjasi tehdyt työt Pomoll.fi-järjestelmään. Yhdestä yrityksestä saatiin kahden työntekijän työaikaseuranta. Kirjausten helpottamiseksi oli mahdollista tehdä kirjaukset tehdyille paperisille seuranta-kaavakkeille. Tämä oli käytössä siksi, että moni koki kirjausten tekemisen mobiilin kautta hankalaksi, vaikka jokaisella älypuhelin oli jokapäiväisessä käytössä.

Alkuperäisenä tarkoituksena oli saada viikon ajalta työaikakirjauksia kerran kuussa sekä syksyiltä että keväältä. Tähän tavoitteeseen emme ihan päässeet, vaan kirjauksia tehtiin hyvinkin vaihtelevasti. Alkuvuoden kuukausilta ei kirjauksia tehty, koska silloin toiminta oli hiljaisinta. Paperille tehdyt tuntikirjaukset hankkeen vetäjä syötti Pomolle.fi-järjestelmään.

# TYÖAJAN KÄYTTÖ RUOKAPALVELUITA TUOTTAVISSA PK–YRITYKSISSÄ

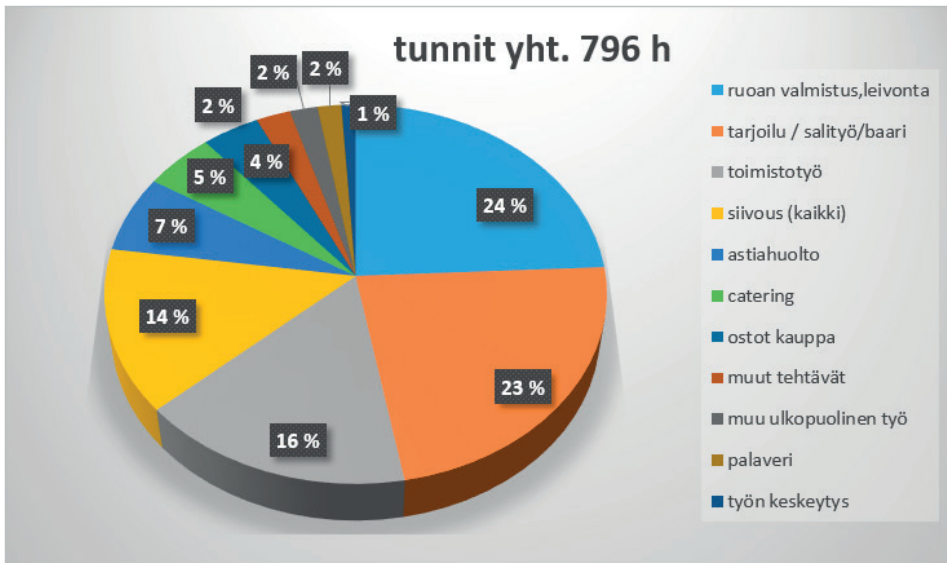
*Merja Ylönen*

Ruokapalveluita tuottavissa pk-yrityksissä joudutaan tekemään erilaisia työtehtäviä laidasta laitaan. Yleensä työtehtävät ovat toimintaan liittyviä käytännön töitä. Hyvin paljon riippuu siitä kuinka monta henkeä yrityksessä työskentelee. Tuntikirjauksia tehneissä yrityksissä vakituisen henkilöstön määrä vaihteli 1 työntekijästä 5 työteki-jään, mukana luvussa myös yrittäjät itse. Viiden työntekijän yrityksessä tehtiin töitä kahdessa vuorossa ja kerralla voi työvuorossa olla 3 - 5 työntekijää. Yrityksissä käytet-tiin harjoittelijoita mahdollisuuksien mukaan, ja kesäaikaan kesätyöntekijöitä esim. nuoria oli siivoustöissä.

## **Ruoanvalmistusta, siivousta ja salityöskentelyä**

Tehty työajanseuranta osoitti, että ruoanvalmistukseen, siivoukseen, toimistotyöhön ja salityöskentelyyn käytetään eniten työaika, sillä yritykset tuottavat majoitus- ja ruokapalveluita ja silloin nämä tehtävät korostuvat toiminnassa. Käytetystä työajasta n. neljäsosa (24 %) kuuluu ruoanvalmistukseen liittyviin toimintoihin sekä leivontaan ja lähes saman verran (21 %) käytetään salinpuolen työtehtäviin. Seuraavaksi eniten aikaa käytetään toimistotehtäviin (17 %) ja siivoustehtäviin (14 %). Loppu neljäsosa jakautuu pienempiin osiin eri työtehtävien välillä. Vaikka toimistotöihin käytettiin kolmanneksi eniten työajasta, meni se tavaratilausten, laskutusten sekä tarjousten tekemiseen. Yrityksissä koettiin, että markkinointiin ei ole aikaa.

Päivän aikana joudutaan tekemään hyvin monenlaisia lyhytkestoisia työtehtäviä, mikä näkyy pirstaleisuutena ja kiireen tuntuna. Tehtyjen kirjausten perusteella voi-daan kuitenkin todeta, että työn keskeytyksiä ei ole kokonaisuuteen nähden paljon, vain 1 % kokonaistyöajasta. Tähän vaikuttaa paljon yrityksen toiminta, sillä jos toi-mitilat ovat kodin yhteydessä, tulee keskeytyksiä esim. lapsiin liittyviä toimintoja, enemmän.



**KAAVIO 1. Tunnit prosentiosuuksin. Tehtävänimikkeiden sisältö; ruoan valmistus, leivonta (sis. aamupala, ala carte, lounas, päivällinen, sämpylöiden täyttö, iltapala), tarjoilu/salityö/baari (sis. sali, tarjoilulinjaston täyttö, kattaus, tilaisuuden valmistelu, kassa, asiakkaan vastaanotto), toimistotyö (sis. tukku-tilaus, tilausten vastaanotto), siivous (sis. majoitus, sauna, Sali tarjoilulinjasto, lautasten keräys), astiahuolto, catering (sis. kattaus, kuljetu, pakkaus, ruoan-valm., siivous, tarjoilu), muut tehtävät (kuorman purku, työpisteessä käynti, kalusteiden järjestely, työhön opastus), palaveri (asiakastapaaminen) ja työn-keskeytys (henkilökohtainen tai asiakas).**

Hankkeessa mukana olevilla yrityksillä kesäaika on sesonkiaikaa jolloin tehdään pitkää päivää ja silloin myös tarvittaessa käytetään lisätyövoimaa. Tuntimäärä päivää kohden voi vaihdella paljokin aina kolmesta tunnista aina noin kahdeksaentoista tuntiin. Syksyn alkaessa yleensä toiminta hiljenee jonkin verran, ja tämä näkyy varsinkin tilauksesta auki olevissa ruoka- ja majoituspalveluita tarjoavissa toimipaikoissa. Yleensä hiljaisena aikana kerätään voimia ja pidetään lomia. Lepo ja palautuminen on yrittäjille tärkeää, mutta tuota hiljaista aikaa tulisi myös hyödyntää esim. markkinointi- ja tuotekehitystyöhön. Yrityksen hiljaisena toimintakautena käydään myös ulkopuolisessa työssä.

Raaka-ainetilauksia tehtäessä pk-yrityksissä on hyvin tyypillistä hakea raaka-aineita kaupasta. Tähän vaikuttavat tilausten ja asiakkaiden määrä, sillä jos raaka-aineiden tarve on pieni, ei haluta tilata tukun kautta, koska tuotteet tulevat silloin isommissa tuote-erissä. Lisäksi reseptiikan puuttuminen vaikeuttaa tilaamista, koska raaka-aineita joudutaan tilaamaan ”mutuna”, ja silloin yleensä joitain jää tai unohtuu tilauksesta pois. Myöskään raaka-aineiden käyttö ei aina ole hallittua, koska kuka tahansa voi

käyttää tuotteita omavaltaisesti ja silloin puute voi näkyä esim. toisen ruoan raaka-aineen puutoksena jolloin yleensä ostosmatka kauppaan on edessä. Kaupassa käynnin yhteydessä monesti hoidetaan samalla muita ”juoksevia” asioita ja näin pyritään tehostamaan aikaa, joka menee varsinaisen toiminnan ulkopuolella.

## Työaikaa voidaan järkiperäistää

Työaikakirjauksia saatiin sekä syksyltä 2015 että keväältä 2016. Joillakin yrittäjillä oli tullut muutoksia ajanhallintaan verrattaessa syksyn ja kevään tuloksia. Tämä kertoo osaltaan siitä, että on mietitty omaa työpanosta ja sitä kautta jaksamista. Hyviä esimerkkejä muutoksesta ovat, keskimääräisen viikkotyöajan pienentyminen jopa reilulla kahdella tunnilla, ja vapaapäivien pitäminen, kun aikaisemmin tehtiin 7 päivää töitä putkeen ilman vapaita. Töitä oli keskitetty tiettyihin tehtäviin ja muutenkin oli annettu vastuuta työntekijöille. Erään yrittäjän kommentti asiaan oli: *”Ajatus siitä, että itse ei aina tarvitse olla paikalla, helpottaa, vapaat kirkastavat ajatuksia, jaksaa olla työssä paremmin sekä saa enemmän asioita aikaan.”*



# HYVINVOINTIANALYYSIMITTAUS YRITTÄJILLE

*Paula Hämäläinen*

Firstbeat Hyvinvointianalyysi kertoo kuinka meidän keho reagoi arjen erilaisissa tilanteissa, työssä ja vapaa-ajalla. Ympäri vuorokautinen sykevälimittaus kuvaa yksilöllisesti kuormittavia ja palauttavia tekijöitä sekä liikunnan vaikutusta. Tieteellisesti kehitetty hyvinvointianalyysimittaus kertoo kehon voimavaroista sekä nostaa pöydälle asiat, jotka parantavat jaksamista, kuntoa ja terveyttä. (Firstbeat Technologies Oy 2016)

Hyvinvointianalyysi arvioi unen laatua, riittävyyttä ja auttaa löytämään ratkaisun paremman palautumisen saavuttamiseksi. Pienilläkin muutoksilla voimme parantaa hyvinvointiamme merkittävästi. (Firstbeat Technologies Oy 2016)

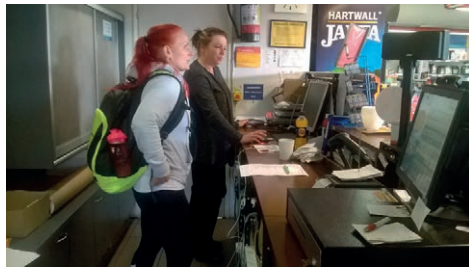
## **Petra-hankkeen yrittäjien stressi ja palautuminen**

Yhdeksi mittausmenetelmäksi Petra-hankkeen yrittäjille valittiin Firstbeatin hyvinvointianalyysimittaus, jolla mitattiin mm. heidän vuorokauden aikaista palautumistaan ja stressireaktioitaan. Yrittäjille tehtiin vuoden 2015 kesän ja alkusyksyn aikana ensimmäiset mittaukset ja vuoden päästä seurantamittaukset. Osalle tarjottiin myös mahdollisuutta välimittaukseen. Yrittäjiä ohjeistettiin pitämään mittaria kolme tai neljä vuorokautta, joista yhden tulisi olla vapaapäivä. Mittaukset ajoittuivat yrittäjien sesonki- ja kiireaikaan.

Mittaus otettiin yrittäjien keskuudessa mielenkiinnolla vastaan. Yhdeksi haasteeksi yrittäjillä osoittautui saada mittaukseen selkeä vapaapäivä. Ensimmäiset mittausraportit käytiin yrittäjien kanssa henkilökohtaisesti läpi ergonomiakartoituksen yhteydessä. Yrittäjät pitivät mittauksen aikana päiväkirjaa, mikä tuki yhteisiä palautekeskustelujamme. Raporttien pohjalta käytiin mielenkiintoisia ja herätteleviä keskusteluita palautumisesta sekä liikunnan merkityksestä hyvinvointiin. Myös työn säännöllinen ja riittävä tauottaminen sekä ravintoasiat herättivät keskustelua.

Päivän ja unen aikaista palatumista esiintyi lähes jokaisella liian vähän. Tulosten pohjalta mietittiin yhdessä millä keinoin palautumista saisi parannettua, huomioon ottaen jokainen senhetkinen elämäntilanne. Yrittäjien työ on osittain melko fyysistä ja he tekevät pitkiä työpäiviä, mikä näkyi raporteissa. Tällöin säännöllinen työn tauottaminen korostuu. Keskustelimme myös säännöllisen liikunnan merkityksestä vapaaajalla. Seuraavassa mittauksessa muutamalla jo suunta palautumisen suhteen olikin parempi, ja selkeästi omaan jaksamiseen oli panostettu enemmän levon, liikunnan ja muiden mieluisten harrastusten keinoin. Huomattiin, että pienilläkin muutoksilla oli vaikutusta parempaan palautumiseen.

Mittauksella saatiin yrittäjät miettimään enemmän omaa jaksamista ja ajattelemaan omaa hyvinvointia niin työssä kuin muussakin arjessa. Kaiken kaikkiaan hyvinvointianalyysi mittausmenetelmänä oli hyvä valinta hankkeeseen. Yrittäjiltä tuli mittauksesta hyvää palautetta ja sen pohjalta saatiin hyviä keskusteluja ja ajatuksia kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista.

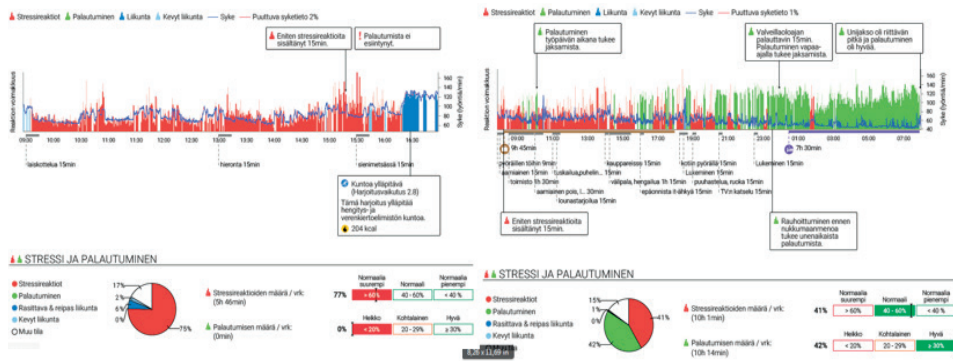


**KUVAT 3. ja 4. Sykemittausten tulosten esittely Ruusu-Hovissa ja ergonomian kartoitusta myyntipisteellä Pitopalvelu Ambrosiassa, ohjeistuksia antaa työfysioterapeutti Paula Hämäläinen**

Ergonomia ja riskianalyyseissä kartoitettiin ympäristö, työasento- ja työvälineet, henkinen kuormittuminen, tapaturman mahdollisuus, fyysiset tekijät (lämpötila ja valaistus), ensiapuvälineistö ja koulutus. Kartoituksessa käytiin läpi keittiö-, toimisto- sekä asiakaspalvelutilat.

**Lähteet**

Firstbeat Technologies Oy. 2016. Työ- ja hyvinvointi. www-dokumentti. <https://www.firstbeat.com/fi/tyo-ja-hyvinvointi/hyvinvointianalyysi/> Päivitetty 19.10.2016. Luettu 19.10.2016.



**KUVA 5.** Hyvinvointianalyysissa huono palautuminen näkyy punaisena kuviona. Mitä enemmän tuloksissa näkyy vihreää, sen parempi palautuminen (First-beat 2016)





# TYÖPROSESSIT TOIMINNASSA

*Merja Ylönen*

Oikein suunniteltu työ ja tehtäväjaot säästävät työaikaa ja aikahan on rahaa. ”Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty” -sanonta pätee monessa asiassa. Jotta työ arkielämässä sujuisi ja työtaakkaa saataisiin vähennettyä, on toimintojen oltava selkeitä ja suunnitelmallisia. Nykypäivänä sana prosessi on vakiinnuttanut asemansa arkikielessä, ja yleensä se mielletäänkin toimintaan ja sen eri vaiheisiin.

PETRA -hankkeen aikana on perehdytty hankkeessa mukana olleiden pk-yritysten toimintaan. Yritysten toiminnassa on yhdeksi kompastuskiveksi osoittautunut ruokaohjeiden puute. Ruokaohjeiden puute on aiheuttanut ongelmia mm. hinnoittelussa. Esimerkiksi menukokonaisuuksien hinnoittelu on ollut epämääräistä ja työllistävää. Raaka-aineitilauksissa määrät ja tuotteet ovat usein suuntaa-antavia, joten tuotteita joudutaan hakemaan myös kaupasta, mikä lisää työn määrää. Henkilöstön työnkierto on hankalaa, kun ohjeet ovat yhden ihmisen tiedossa.

Yrittäjät tiedostavat ongelmansa, mutta aikaa tai osaamista ruokaohjeiden tekemiseen ei aina ole. Avain taloudelliseen toimintaan löytyy kustannusten pienentämisestä.

## Prosessin merkitys

Prosessiajattelussa lähdetään liikkeelle asiakkaasta ja hänen tarpeistaan. Ideana on miettiä, minkälaiset ovat ne tuotteet ja palvelut, joilla nämä tarpeet voidaan tyydyttää. Toiminnan suunnittelussa ruokatuotannon kokonaissuunnittelun lähtökohtana on yrityksen liikeidea. Visio organisaation toiminta-ajatuksista ohjaa yrityksen kehitystä ja tulevaa toimintaa.

Kokonaissuunnittelussa asetetaan laadulliset ja määrälliset tavoitteet ja linjaukset organisaation toiminnalle. Toiminnan eri prosesseja, niiden suunnittelua, toteutusta ja seuranta ohjataan näiden laadullisten ja määrällisten tavoitteiden ja linjauksien avulla. Lisäksi laadullisen toiminnan toteutuminen vaatii sitoutumista aina johto-

portaasta työntekijöihin (Taskinen T. 2007, Saarela A-M.,Hyvönen P., Määttä S., Wright von A.).

Aluksi on hyvä määritellä palveluprosessi, jonka jälkeen kuvataan sen eri vaiheet mahdollisimman tarkasti. Tämä auttaa selvittämään, ketkä osallistuvat palvelun tuottamiseen, missä vaiheessa ja kuinka pitkän ajan. Kun tunnetaan palvelun tuottamisessa tarvittavat resurssit, toimintaa voidaan suunnitella ja aikatauluttaa tehokkaammin ja palvelun tuottamisen kustannusvaikutuksia arvioida tarkemmin. Palvelun tuotantoprosessissa on yleensä mukana myös asiakas, joka kuluttaa palvelun prosessin aikana (Jaakkola E. ym. 2009).

Ruokapalveluorganisaatiolle yksi tärkeimmistä työkaluista ja tärkeä osa tuotannonprosessia on vakioitu ruokaohje. Vakiointi on tuotekehitystä ja yleisesti se tarkoittaa palvelun tai palveluprosessin osien kehittämistä, niin että ne voidaan toistaa esim. jonkin järjestelmällisen menetelmän avulla. Laajasti ajateltuna ruokatuotantoprosessi lähtee raaka-aineen alkutuotannosta ja päättyy kuluttajan loppupalautteeseen. Tähän väliin mahtuu vaihteleva määrä erilaisia tuotantoon liittyviä toiminnan vaiheita, ja tämä tapahtumaketju on sidottu esimerkiksi resepteihin, työmenetelmiin ja tapoihin (Taskinen T. 2007, Saarela A-M.,Hyvönen P., Määttä S., Wright von A.).

## Vakioitu ruokaohje

Vahva osaaminen luo perustan toiminnalle. Osaamisen lisäksi uudet ideat saavat aikaan kasvua ja kannattavaa liiketoimintaa yrityksissä, jotka kehittävät palvelujaan. Tässä kehitystyön apuna voidaan käyttää tuotteistamista, jonka tavoitteena on parantaa yrityksen kilpailukykyä mm. palvelun määrittelyn ja vakioinnin avulla.

Asiakas saa yleensä palvelukokonaisuuden jossa ruokatuote on osa sitä. Jotta asiakkaalle taataan laadullisesti yhtä hyvä tuote kerrasta toiseen, vakioidun ruokaohjeen merkitys korostuu. Voidaankin sanoa, että vakioitu ruokaohje on tae tuotteiden tasalaatuisuudesta. Tasalaatuisuudella tarkoitetaan tässä hyvää makua, ulkonäköä, suositusten mukaista ravintosisältöä sekä hygieenisyyttä. Vakioidun ruokaohjeen vaikutus toimintaan on suuri, sillä parhaimmillaan se on työväline, jonka kautta raaka-aineiden tilaaminen ja työn kierto helpottuu, hävikki vähenee sekä tuotteen valmistusprosessi selkeytyy ja yksinkertaistuu. (Lampi R. ym. 2009).



**KUVA 6. Ruokaohjeen vakiointi vaatii tarkkuutta ja huolellisuutta**

Vakioinnin kautta saadaan siis toimintaan tehokkuutta. Onkin hyvä muistaa, että Mara-alalla työn osuus voi olla jopa 40 % liikevaihdosta. Eli ei siis puhuta mistään pienistä asioista. Vakioidun ruokaohjeen kautta hinnoittelu tehostuu ja palvelujen kannattavuus paranee. Kun hinnoittelu on selkeää, tietää asiakas mitä hän saa ja mistä hän maksaa (Heikkinen V. 1995, Vihmo J. 2015).

## Hinnoittelussa huomioitavaa

Hinnan pitää kattaa yritystoiminnan kustannukset. Hintaa määritettäessä tuotteen verottomaan hintaan lasketaan kate, jonka päälle lasketaan tuotteen verokannan mukainen arvolisäveroprosentti.

Myös työ maksaa. Työkustannukset kohdistetaan valmistetulle tuotteelle siihen käytetyn ajan mukaan ja/tai tuotetulle palvelulle asiakkaaseen käytetyn ajan perusteella. Kun työlle lähdetään laskemaan hintaa, sisältyy siihen työntekijän palkka sekä pakolliset sivukulut. Lisäksi työnantaja maksaa työntekijän poissaoloista aiheutuvat kustannukset sekä muut vapaaehtoiset henkilöstöön liittyvät menot. Palveluolilla työvoimakustannuksia nostaa myös arvonlisävero, mikä tekee palvelunhinnan korkeaksi (Suutari P. 2016, Vihmo J. 2015)



## Miten palvelu hinnoitellaan

- ▶ Selvitä palvelun markkina- ja kilpailutilanne
- ▶ Määritä mikä arvo palvelulla on asiakkaalle
- ▶ Laske palvelun tuottamisen kustannukset
- ▶ Määritä palvelun hinnoittelustrategia- ja menetelmä sekä hinta, ole luova.
- ▶ Arvioi kannattavuuslaskelmien ja tunnuslukujen avulla palvelun taloudellinen kannattavuus
- ▶ Arvioi hinnoittelun onnistumista ja hinnoittele tarvittaessa uudelleen

KUVA 7. Palvelun hinnoittelu (Heikkinen V. 1995, mukailtu kaavioon)

Menukokonaisuuksia hinnoiteltaessa yhdeksi oleelliseksi tekijäksi ruokaohjeen ja työajan lisäksi nousi hankkeen aikana annoskoon määrittäminen. Monesta ammattikeittiöön liittyvästä kirjallisuudesta löytyy valmiit suositukset annoskoon määrälle ruokalajia, tilaisuutta, asiakasryhmää jne. kohden. Näitä annettuja suosituksia käytetäänkin yleisesti.

Menukokonaisuuden hinta määräytyy käytettyjen raaka-aineiden mukaan, ja ne puolestaan saadaan varatun annoskoon ja henkilömäärän mukaan. Monesti kuitenkin käytäntö on se, että tehdään hieman enemmän kuin suunnitelmassa on, ettei ruoka lopu kesken. Ongelma tuleekin siinä, että tätä ylimääräistä raaka-aineiden menekkiä ei ole huomioitu kustannuksia laskettaessa.

### **Pasta-broilerisalaatti valmis yht. 14,822 kg**

varataan päivälle 90g / hlö \* 50 = 4,5 kg

varataan ilta 100g / hlö \* 50 = 5 kg

tarve yhteensä 9,5 kg salaattia jää 5,3 kg ylimääräistä, todellisuudessa salaattia 140 g / hlö

### **Marinoidut kasvikset valmis yht. 6,842 kg**

varataan 50 g/ hlö \* 50 = 2,5 kg

ylimääräistä jää 4,342 kg, todellisuudessa kasviksia 136 g/ hlö

Hankkeen aikana tehty laskelma osoittaa, kuinka paljon ”hävikkiä” tulee hinnassa. Jos halutaan tehdä reilummin tuotetta, tulee annoskoko nostaa ja lisätä kustannukset hintaan.

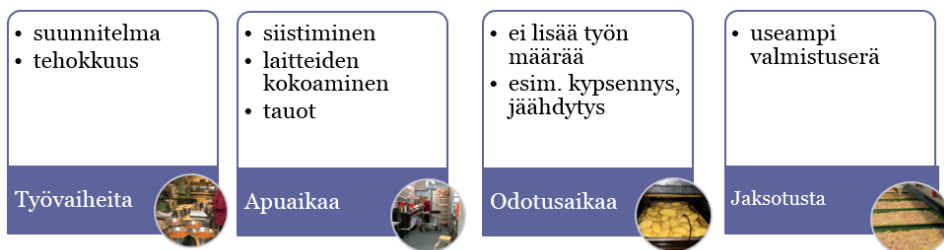
Tarjousta tehtäessä on hyvä huomioida, että tarjoukseen määritellään kaikki oleellinen ruoan lisäksi, kuten tilat, astiat, liinat, servetit, koristeet jne. Lopullinen tarjous laitetaan asiakkaalle vasta, kun kaikki tapahtumaan liittyvät kulut on huomioitu ja asiakkaan kanssa sovittu. Lopuksi asiakas hyväksyy tarjouksen. Tarjouksen on hyvä olla kirjallisena, jotta molemmat osapuolet tietävät mitä on sovittu.

## Ajan hallinta

Työajan käyttäminen suunnitelmallisesti on tärkeää. Se on taloudellista ja tuottavaa, se säästää työntekijän voimia ja luo työtyytyväisyyttä. Ruokapalveluita tarjoavissa yrityksissä ajankäytön keskeisenä lähtökohtana voidaan pitää ruokalistasuunnittelua (Lampi R. ym. 2009).

Ruokalistasuunnitelma on työohjelma pitkälle aikavälille, ja se luo pohjan työvuorolistojen tekemiseen. Ruokalistasuunnitelman avulla saadaan raamit päivittäiselle toiminnalle, kuten ruoanvalmistustehtäville, asiakaspalvelulle ja muulle työlle. Pohjana ruokalistasuunnitelmalle on vakioidut ruokaohjeet, joihin on määritelty raaka-aineet ja niiden jalostusaste, työvaiheet sekä tuotantotapa (Lampi R. ym. 2009).

Ruokalistasuunnitelma rytmittää myös päivän toimintaa esimerkiksi seuraavasti:



Työntekijöiden tehtävänkuvat auttavat myös toiminnan tehokkuuteen. Tehtävänkuvat on hyvä tehdä kirjalliseen muotoon ja laittaa ne sellaiseen paikkaan, josta työntekijä voi tarvittaessa helposti tarkistaa omassa vuorossa tehtävät työt. Työntekijät voidaan ottaa mukaan tehtävänkuvia määriteltäessä, tämä osaltaan sitouttaa työntekijän annettuihin tehtäviin.

Toiminnan suunnittelussa voidaan käyttää apuna myös vuosikelloa. Vuosikellon avulla voidaan hahmottaa, mitä yrityksessä tehdään ja millä aikavälillä. Vuosikelloa päivitetään jatkuvasti, ja se voidaan ajoittaa esim. kalenterivuoden, tilikauden, vuodenaikojen vaihtelun ja matkailusesonkien mukaan. Rakenne voi olla joko graafinen, taulukko- tai tekstimuotoinen, sen mukaan mikä yrityksen kannalta on selkeä käyttää (matkailu.luc.fi).

## Lähteet

Heikkinen Vesa, Tuottava keittiö, Ruokapalveluiden kannattavuuden ja taloudellisuuden parantaminen, Uusimaa Oy, Porvoo 1995, ISBN 952-5003-03-5

<http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja-/Ideointiin/Vuosikello> (luettu 24.10.16)

Lampi Raija, Laurila Anelma, Pekkala Marja-Leena. Ruokapalvelut työnä, Helsinki 2009, ISBN 978-951-0-32476-9

Saarela Anna-Maria, Hyvönen Paula, Määttä Sinikka, Atte von Wright, ELINTAVIKEPROSESSIT, Savonia-ammattikorkeakoulu, Saarijärven Offset Oy, 2001, ISBN 952-9533-87-X

Taskinen Teija, AMMATTIKEITTIÖIDEN RUOKATUOTANTOPROSESSIT, Mikkelin ammattikorkeakoulu, A: Tutkimuksia ja raportteja 22, TEKES, Mikkeli 2007. ISBN 978-951-588-199-1

Vihmo J. Työ asuu palvelualoilla, MaRa ry <http://mara.fi/6-15-tyo-asuu-palvelualoilla/>

Päivitetty 18.12.2015

Suutari P. Luentomateriaali Hinnoittelu, Paja 2. 26.1.2016.

Elina Jaakkola, Markus Orava, Virpi Varjonen

Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua, Tekes, Opas yrityksille, Helsinki 2009

# TUOTEKEHITYS-CASE: UUSIA TUOTTEITA HOTELLI RINSSI-EVERSTIIN

*Tiina Tuovinen*

Syksyllä 2015 Petra-hankkeen toimeksiantona oli uusien ruokatuotteiden kehittäminen Hotelli Rinssi-Everstiin. Ruokatuotteiden lisäksi Rinssissä toivottiin apua kiertävän lounaslistan uudistamiseen sekä lounaslinjaston toimivuuden lisäämiseen. Aiheet sopivat erinomaisesti Ruokapalvelut ideasta tuotteeksi -opintojaksolle, joka oli Mikkelin ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden restonomiopiskelijoiden ohjelmassa syksyllä 2015. Tässä artikkelissa keskitytään ruokatuotteiden kehittämiseen ja esimerkkinä käytetään uudistetun à la carte -listan suunnittelua. À la carte -listan suunnittelivat kolme restonomiopiskelijää, Satu Avikainen, Maiju Huisman ja Annamari Hänninen. Seuraava teksti pohjautuu osittain opiskelijoiden tuotekehitysraporttiin.

Hotelli Rinssi-Eversti on internet-sivujensa mukaan savolainen perhehotelli järven rannalla Rantasalmen kirkonkylän tuntumassa. Hotelli on majapaikka sekä lomailijoille että työn vuoksi matkustaville. A-oikeuksin toimiva ravintola tarjoaa arkisin lounaspöydän. À la carte -listalla ovat annokset pieneen ja suureen nälkään. Rinssi-Eversti toteuttaa myös juhlien ruokatarjoilut joko ravintolassa tai juhlapaikalla. Myös täyte- ja voileipäkakkujen sekä muiden leivonnaisten tilaaminen on mahdollista juhlapalvelusta.



## Perehtyminen aiheeseen

Kehittämisaiheiden selventämiseksi ja tarkentamiseksi vierailtiin Rantasalmella tapaamassa Rinssi-Everstin yrittäjiä. Vierailulla selvisi, että Rinssi-Everstissä toivottiin à la carte -listalle uusia annoksia, jotka tavoittaisivat myös nuorta kohderyhmää. Yksi olemassa olevan listan suosikkiannoksista oli lohikeitto, jonka tuotekehitysryhmä päätti säilyttää listalla. Rinssi-Everstin yrittäjätkin toivoivat keiton säilyvän listalla samoin kuin talon sandwichin. Listalle toivottiin uusia kasvisruokavaihtoehtoja sekä burgereita, pastoja ja liharuokia. Kala-annoskin haluttiin listalle, joskin haasteeksi todettiin kalan ympärivuotinen saatavuus. Tuotekehitysryhmä päätti ”kiertää” saatavuuden haasteen valitsemalla listalle kauden kalan, joka vaihtuu sen mukaan, mitä kalaa on saatavilla.

Yksi tärkeimmistä Rinssi Everstin yrittäjien esittämistä toiveista oli listan yksinkertaistaminen. Ajan kuluessa listaan oli tehty pieniä muutoksia, mutta peruspohja oli säilynyt samana. Näin ollen olemassa oleva lista oli erittäin laaja – lähinnä niin sanotusti kaikkea kaikille -periaatteella koottu. Käytössä olleella listalla oli paljon erilaisia ruokia, joiden kysyntä oli vähäinen; siitä huolimatta raaka-aineita piti aina olla varastoisissa. Listan valikoimaa supistamalla saataisiin tuotteiden esivalmisteluun ja valmistukseen käytettävää aikaa minimoitua. Iltaisin ravintolassa työskentelee ainoastaan yksi työntekijä, joten annoksien tuli olla helppoja toteuttaa. Suuren raaka-ainevalikoiman ylläpitäminen on haaste kannattavan toiminnan kannalta erityisesti, kun muistetaan, että reilu kolmannes ravintolan kustannuksista aiheutuu raaka-ainekuluista.



**KUVA 8. Kasvisburger**

## Tuotekokeilut opintojaksolla

Ruokapalvelut ideasta tuotteeksi -opintojaksolla perehdyttiin aluksi ruokatuotteiden tuotekehitykseen teoriassa. Selvitettiin, millaisia ideointimenetelmiä voidaan käyttää tuotekehitystä aloitettaessa. Ideoinnista siirryttiin selvittämään esitutkimus- ja karsintavaiheen tarkoitusta ja sisältöä. Lopuksi päästiin koekeittäövaiheeseen, joka toteutettiin Mikkelin ammattikorkeakoulun opetuskeittiössä. Tuotteiden arvioinnissa käytettiin aistinvaraisen arvioinnin menetelmiä, joita oli opiskeltu aiemmissa opinnoissa. Tuotekehityksen lopuksi toteutettiin niin sanotut tuotantokokeet toimeksiantajan tiloissa ja laitteilla Hotelli Rinssi-Everstissä Rantasalmella. Tuotantokokeet olivat näin ollen eräänlainen ”näyttö” opiskelijoille; tuotteet piti ”myydä” aidolle asiakkaalle. Eri kokeiluvaiheiden ruokaohjeet tehtiin Excelin annoskortti-pohjalla, jotta saatiin selville esimerkiksi raaka-aineen vaihtamisen vaikutus tuotteen hintaan. Excelin annoskortit olivat tuotekehitysprojektin päättyessä toimeksiantajan käytettävissä.



**KUVA 9. Tuotekokeiluja opetuskeittiössä syksyllä 2015**

Tuotekehitysryhmä ideoi Rinssi-Everstin à la carte -listaa yritysvierailun aikana saatujen esitietojen perusteella. Tavoitteena oli, että listasta tulisi sopiva juuri kyseiseen toimipaikkaan. Tavoitteena oli myös käyttää mahdollisuuksien mukaan pientoimittajien paikallisia raaka-aineita ja sesongin tuomia vaihteluita raaka-aineissa. Lisäksi pyrittiin tekemään ruokaohjeista mahdollisimman helposti toteutettavia ja valitsemaan listalle hyvin säilyviä raaka-aineita, joita voitaisiin käyttää myös lounaan valmistuksessa raaka-ainehävikin ja kustannusten minimoimiseksi. Yrityksessä käytössä ollut à la carte -lista oli ehkä turhankin laaja annosten menekkiin nähden, joten ryhmä päätti

suunnitella nykypäivän makumaailmaan soveltuvan ja samalla myös kustannustehokkaan listan. Esitutkimus- ja karsintavaiheessa esiin tulleita ideoita arvioitiin käytössä oleviin resursseihin nähden ja tämän perusteella ideoista karsiutuvat pois ne, jotka eivät jostain syystä soveltuneet toteutettavaksi.

À la carte -lista suunniteltiin kolmen pääotsikon alle: alkuruoat, pääruoat ja jälkiruoat. Tuotekehitysryhmä halusi ottaa huomioon suunnittelussa myös Rinssi-Everstin baarin asiakkaat, ja siksi listalle suunniteltiin kokonaisuena friteerattu sipuli, joka soveltuu hyvin nautittavaksi kylmän juoman kanssa.

Alkuruokiin ryhmä ideoi kolme annosta: keiton, sandwichin ja salaatin. Haluttiin, että asiakkaan olisi mahdollista tilata alkuruokia myös pääruoka-annoskoolla. Pääruokia ideoitiin ajatuksella liha, kala ja kasvisateria ja päädyttiin kauden kala-annokseen, kasvisburgeriin ja villisiasta valmistettuun lihavaihtoehtoon. Villisika vaihtui koekeittäövaiheessa kuitenkin porsaan kassleriksi, koska villisikaa ei saanut lähialueen toimittajilta.



Jälkiruokiin valittiin yksi marjainen piiras, yksi jäädyke ja yksi suklaavaihtoehto. Eri-tysisruokavalioita ajatellen koko lista suunniteltiin laktoosittomaksi, jotta keittiön toiminta helpottuisi. Rinssi-Everstissä käytössä olleesta listasta poistettiin kaikki perunavaihtoehdot, koska yrittäjät olivat sitä mieltä, että vaihtoehtoja oli liikaa ja ne olivat hankala toteuttaa tehokkaasti. Tuotekehitysryhmä päätyi lisäksi luopumaan erikseen lapsille suunnatusta listasta. Ajatuksena oli, että lapset voisivat jatkossa syödä samoja annoksia kuin aikuiset, annoskoko vain olisi pienempi.

Koekeittäövaiheen kokeilujen ja tuotteiden arviointien jälkeen päädyttiin seuraavaan toimeksiantajalle esiteltävään à la carte -listaan:

### **Alkuruoat**

Savulohikeitto

Club sandwich

Aura-päärynäsalaatti

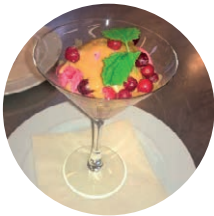


### **Pääruoat**

Oluessa haudutettu porsaan kassler  
- juuriselleripyree ja paahdettuja punajuuria

Bataattiburgeri halloumijuustolla

Kauden kala (Paistetut muikut)  
- perunasose ruskistetulla voilla höystettynä, tillikreemi



### **Jälkiruoat**

Mustikkakukkoa ja vaniljajäätelöä

Karpalojäädyke ja suolakinuski

Suklaayllätys



### **Pikkupurtavaa kylmän juoman kera**

Friteerattu sipuli



## Tuotteiden esittely

Uuden à la carte -listan tuotteet esiteltiin Hotelli Rinssi-Everstissä henkilökunnalle. Opiskelijoille tilanne oli mieluisa, joskin samalla myös jännittävä, olihan tuotekehityksen tulokset saatava mahdollisimman hyvin ”myytyä” toimeksiantajayritykselle. Saatu palaute oli rakentavaa, esitettiin kiitoksia ja hyväksyntää, mutta avoimesti myös epäilyjä joidenkin tuotteiden soveltuvuudesta yrityksen asiakkaille. Lopulta jääkin Rinssi-Everstin yrittäjien päätettäväksi, mitä uudistuksia ollaan valmiita tekemään à la carte -listaan.



**KUVA 10. Tuotekehitystuotteet arviointia ja maistatusta varten**

Opiskelijat tekivät huolellista ja ammattitaitoista työtä listan suunnittelussa ja tuotteiden valmistuksessa. Opiskelijoiden toive oli, että Hotelli Rinssi-Everstin yrittäjät poimisivat uudelta listalta edes muutamia uusia ideoita oman toimintansa kehittämiseen.

Artikkelin à la carte annoskuvat:

Satu Avikainen, Maiju Huisman ja Annamari Hänninen

# UUSIA ALKUJA - TIEDON JAKAMISEN KEINOT

*Merja Ylönen*

Hankkeen aikana oli tarkoitus saada tietoa siitä, mitkä menetelmät tiedon jakamisen keinoina olisivat yrittäjille parhaiten soveltuvia. Tietoa jaettiin työpajoissa, täsmäkoulutuksessa / ohjauksessa sekä yrittäjien kanssa käydyissä keskusteluissa. Mamk:n opintojaksot, projektit ja opinnäytetyöt tukivat osaltaan tiedon jakamisessa ja toimintojen kehittämisessä.

## Tiedon jakamisen välineet

Opintojaksot, projektit,  
opinnäytetyöt > uudet  
työkalut, tuotekehitys



Pajat > asiantuntija luennot,  
kokemusten jakaminen,  
verkostoituminen



Käytännön esimerkit



## Pajat

PETRA -hankeen aikana järjestettiin neljä pajaa syksyn 2015 sekä kevään ja syksyn 2016 aikana. Kolme ensimmäistä pajaa olivat avoimia tapahtumia. Viimeinen, eli neljäs paja, oli tarkoitettu ainoastaan hankkeessa mukana oleville yrityksille.

Pajojen aihealueet olivat tulleet hankkeessa mukana olevilta yrityksiltä tehtyjen haastattelujen ja havainnointien kautta.

Aiheina pajoissa oli

1. markkinointi, työelämätreffit
  - verkostoituminen > WorkShop
  - markkinoinnin perusperiaatteet
  - tv:n tuoma julkisuus > vaikutus markkinoinnissa
2. ruokatuotannon prosessit, kannattavuus ja hinnoittelu
  - hinnoittelussa huomioitavaa, toiminnan kannattavuus
  - reseptiikan tärkeys työskentelyssä, ammattimainen keittiötoiminta
  - muutokset tuotannon prosesseissa
  - tehokkuutta ruoanvalmistukseen > käytännön esimerkkejä
3. vastuullisuus, hyvinvointi, ajanhallinta
  - uusi elintarvikeasetus > merkinnät
  - työhyvinvointi ja sen rakentaminen työpaikalla
  - työhyvinvointi/ergonomia > käytännön esimerkkejä
  - ajan hallinta
4. työnhallinta ja johtaminen, prosessit omassa toiminnassa
  - asiaa prosesseista yritysten toimintaan peilaten
  - tuotemaistatus > prosessoitujen tuotteiden käyttömahdollisuus
  - hyvinvointianalyysit > tulokset

Työpajat koostuivat asiantuntijaesityksistä, toiminallisista osioista sekä ryhmäkeskusteluista. Jotta tieto olisi osallistujien käytettävissä myöhemminkin, jaettiin pajapäivien esitysmateriaali osallistujille tilaisuuden jälkeen sähköisesti.

Pajat ovat olleet yrityksille oiva paikka verkostoitumiseen sekä kokemusten ja ajatusten jakamiseen muiden yrittäjien kanssa. Taulukkoon 1 on kirjattu pajojen tarkempi sisältö sekä toteutusajankohta. Pajat järjestettiin aina alkuviikosta iltapäivisin, jotta yrittäjillä olisi paremmin mahdollisuus osallistua tapahtumiin. Tietoa tapahtumista jaettiin lehtimainoksen avulla sekä suoraan sähköpostin kautta.

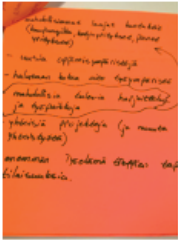



Pajoihin osallistuneille tehtiin kysely (liite 1), jonka mukaan järjestettyihin pajoihin oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Aihealueet olivat olleet vastaajien mukaan mielenkiintoisia ja ajankohtaisia. Suurin osa vastaajista (85 %) oli sitä mieltä, että kutsuissa ilmoitettu teema oli vastannut pajojen sisältöä, varattu aika oli ollut riittävä ja osallistuminen pajoihin oli ollut helppoa. Reilut puolet pitivät saatua tietoa yritykselle hyödyllisenä. Myös työpajojen toteutustapa oli osallistujien mielestä onnistunut, sillä vastaajista 99 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Yritysten osallistumisen rajaaminen vain muutamaan yritykseen/tilaisuus ei saanut vastaajien kannatusta. Lisäksi yli puolet 57 % oli sitä mieltä, että yhteinen tapahtuma on parempi kuin yrityskohdainen toteutustapa. Kysyttäessä mielipidettä tapahtuman maksullisuudesta yli puolet vastaajista ei osannut sanoa mielipidettä. Loput vastaajista oli maksullisuutta vastaan.



**KUVA 12. Paja 4. Restonomiopiskelijoiden järjestämä maistatustilaisuus Mamkin opetuskeittiössä 7.11.2016**



## TAULUKKO 1. Järjestetyt pajat sekä niiden sisältö

| Aika                                     | Teema   | Sisältö   | Toteutus   |
|--|---|---|--|
| <b>Paja 1</b><br>10.11.2015              | <b>Markkinointi Työelämätreffit</b><br>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li><u>WorkShop</u>: verkostoitumista yritykset sekä oppilaitos</li> <li>Markkinoinnin perusperiaatteet:</li> <li>Miten TV -julkisuus vaikuttaa yrityksen toimintaan markkinoinnin näkökulmasta</li> </ul>   | ryhmätehtävä, keskustelua<br>esitys<br>esitys  |
| <b>Paja 2</b><br>26.1.2016               | <b>Ruokatuotannon prosessit ja kannattavuus</b><br>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Käytännön esimerkkejä kannattavuuden seurantaan; Case</li> <li>Onko toiminta kannattavaa? Mitä hinnoittelussa tulee ottaa huomioon?</li> <li>Työn ammattimainen suunnittelu ja toteutus tuotantokeittiössä; <u>reseptiikan</u> tärkeys työskentelyssä</li> <li>Muutokset tuotannon prosesseissa; Case</li> <li>Tehokkuutta ruoanvalmistukseen; käytännön esimerkkejä, restonomiopiskelijat esittelevät.</li> </ul>   | esitys<br>esitys<br>esitys, tehtävä<br>keskustelua<br>esitys<br>käytännön<br>esimerkit,<br>tuotteiden maistelu<br>ja arviointi |
| <b>Paja 3</b><br>4.4.2016<br>klo 12 - 16 | <b>Vastuullisuus- ja hyvinvointi</b><br>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Elintarviketietoasetuksen edellyttämät muutokset ammattikeittiöissä.</u></li> <li>Työhyvinvointi tänään, näkemyksiä kentältä.</li> <li>Miten työhyvinvointia rakennetaan työpaikalla?</li> <li><u>Tuloksia PETRA -hankkeessa tehdyistä hyvinvointi-, riski- ja ergonomia analyyseistä.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>o oikeat nostotekniikat harjoitus</li> </ul> </li> <li>Ajan hallinta; pomole.fi</li> <li>mittaukset; verenpaine, puristus, kehon koostumus</li> </ul> | esitys<br>esitys<br>esitys<br>taukojumppaa<br>esitys<br>esitys<br>mittauspiste   |
| <b>Paja 4</b><br>7.11.2016<br>12 - 16    | <b>Työn hallinta, johtaminen ja prosessit omassa toiminnassa</b><br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Yritykset esittäytyvät ja kertovat kokemuksistaan hankkeesta</li> <li>Työn hallinta, johtaminen ja prosessit</li> <li>prosessoidut tuotteet vs. itse tehdyt</li> <li>työpajat n. 15 min / piste. <ul style="list-style-type: none"> <li>o tuntikirjausten tulokset</li> <li>o sykemittaukset</li> <li>o prosessit, työnhallinta ja johtaminen</li> </ul> </li> <li>Loppupalautte</li> </ul>  | keskustelua<br>esitys<br>tuotemaistatus<br>keskustelu<br>toimipaikoittain  |

## Täsmäkoulutus/ohjaus

Täsmäkoulutusta/ohjausta annettiin yrityksille osittain pajojen yhteydessä sekä räätälöidysti yrityksissä paikan päällä. Ohjaustilanne on voinut olla myös opintojakson yhteydessä tehty työ, jossa opiskelijat ovat esittäneet tuotoksiaan käytännössä. Pääsääntö on kuitenkin ollut, että asioita on käyty käytännössä läpi.

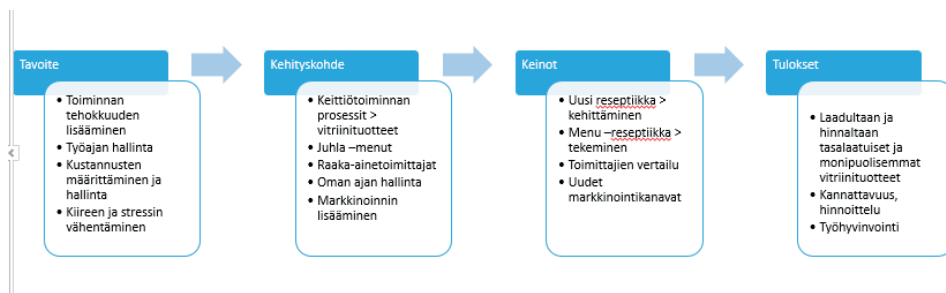
Yrittäjiä kiinnosti eniten ruokaohjeiden vakiointi ja hinnoittelu. Taulukossa 2 on nähtävissä koulutusajankohdat sekä sisällöt.

### TAULUKKO 2. Täsmäkoulutus/ohjauspäivät

| Aika      | Paikka  | Sisältö ja toteutus  | Koulutus/ohjaus                                |
|-----------|---|--|--|
| 26.11.201 | Yritys  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Uuden à la-cartelistan esittely ja tuotteiden valmistukseen ohjeet ja näyttö, valmistuksen opastus</li><li>• uudet lounasruoat esittely; ohjeet, näyttö valmistuksen opastus</li></ul>   | opiskelijat +<br>opettaja                      |
| 26.1.2016 | MAMK,<br>opetuskeittiö,<br>Mikkeli<br>(avoin tapahtuma) | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tehokkuutta ruoanvalmistukseen; käytännön esimerkkejä, restonomiopiskelijat esittelivät käytännössä vaihtoehtoisia valmistustapoja</li><li>• valmistustavan merkitys veden ja sähkön kulutukseen</li></ul>   | opiskelijat,<br>opettaja,<br>projektipäällikkö |
| 16.3.2016 | Yritys  | <ul style="list-style-type: none"><li>• käytiin läpi vakiointiin liittyviä asioita</li><li>• hinnoittelu ja kate % vaikutus hintaan</li><li>• häämenujen hinnan muodostus</li><li>• Excel -annoskorttipohja</li><li>• materiaalia keittiötyön suunnitteluun, ajankäyttöön, sekä ruokaohjeen</li></ul>      | projektipäällikkö                              |
| 30.3.2016 | Yritys  | <ul style="list-style-type: none"><li>• käytiin läpi vakiointiin liittyviä asioita</li><li>• materiaalia keittiötyön suunnitteluun, ajankäyttöön, sekä ruokaohjeen muuntamiseen liittyen</li><li>• vakioitiin käytännössä täytekakun ohje</li><li>• täytekakun hinnan määrittäminen &gt; resepti</li></ul> | projektipäällikkö                              |
| 14.6.2016 | Yritys  | <ul style="list-style-type: none"><li>• käytiin teoriassa läpi keittiötyön suunnitteluun, ajankäyttöön, vakiointiin sekä ruokaohjeen muuntamiseen liittyviä asioita.</li><li>• vakioitiin lahnarekkeen ohje</li></ul>  | projektipäällikkö                              |
| 29.9.2016 | Yritys  | <ul style="list-style-type: none"><li>• käytiin teoriassa läpi keittiötyön suunnitteluun, ajankäyttöön, vakiointiin sekä ruokaohjeen muuntamiseen liittyviä asioita</li><li>• Excel -annoskorttipohjan käyttö</li></ul>  | projektipäällikkö                              |

Koulutuspäiviä oli paikasta ja tarpeesta riippuen 1-2 kertaa. Lisäksi olit pajassa järjestetty koulutus, johon halutessaan pystyivät osallistumaan kaikki halukkaat.

Jotta yrityksissä nähtäisiin toimintaan liittyvät muutokset, kokosimme yrityskohtaisesti kaavioon tehdyt toimintaan liittyvät korjausehdotukset, toimenpiteet sekä tarvittavat työkalut tulosten saavuttamiseksi. Kaaviossa käytimme pohjana Palveluliiketoiminnan kehittäminen tuotteistamisen avulla -kaaviota (Jaakkola E ym. 2009). Sisällöllisesti kaaviot olivat hyvin samansuuntaisia.



Tehdyn kaavion avulla pyrimme arvioimaan kehityksen kulkua tavoitteiden, kehityskohteiden, keinojen ja haluttujen tulosten avulla. Yrittäjien tehtävänä oli miettiä toiminnan prosessia ja miettiä onko toimintojen välillä ongelmakohtia tai kitkaa aiheuttavia tekijöitä jotka vaikeuttavat toimintaa. Onko jo tehtyjen kehitystoimien kautta saatu apuvälineitä ongelmien ratkaisuun ja mitä voisi vielä tehdä, jotta ongelmiin saataisiin ratkaisut?

## Kehittämistyöt

Hankkeen aikana on pyritty saamaan apuja yritysten perustoimintoihin. Ongelmana on ollut hinnoittelu, ajanhallinta, työntekijäkustannukset ja markkinointi. Yleisesti voidaan sanoa, että ruokaohjeiden puute on syynä moniin toiminnallisiin asioihin.

Yksi tärkeä osa hankkeessa on ollut opintojaksoilla, projektiopinnoissa tehdyt työt yrityksille. Opiskelijat ovat olleet matkailu- ja palvelualan restonomiopiskelijoita sekä liiketalouden tradenomi opiskelijoita. Aihealueet, joita opiskelijat ovat päässeet työstämään, ovat olleet mm. tuotteiden hintavertailu eri raaka-ainetoimittajien välillä, lounaslinjaston suunnittelu toimivammaksi, 8 -viikon lounasruokalistan suunnittelu, kesätapahtuman suunnittelu ja toteutus sekä hää- ja joulumenukokonaisuuksiin ruokaohjeiden tekeminen. Opiskelijat ovat myös päässeet näyttämään käytännössä yrittäjille, kuinka esimerkiksi heidän vakioimansa ruokaohjeen ruoka valmistetaan. Näin käytännön esimerkit ovat olleet tärkeänä osana tiedon jakamisessa.

Myös markkinointi ja markkinoinnin uudet kanavat ovat nousseet hankkeen aikana esille. Tästä yhtenä esimerkkinä on flyerien tekeminen tapahtumista ja blogikirjoituksen kirjoittaminen yrityksestä.

Todelliset työelämälähtöiset toimeksiannot ovat antaneet opiskelijoille haastetta tekemiseen, ja samalla he ovat päässeet näkemään eri toimintojen tärkeyden työelämässä.



**KUVA 13. Mamkin liiketalouden opiskelijat suunnittelivat projektiopintoina kesätapahtuman Ristiinassa sijaitsevalle Löydön Kartanolle. Kuva pienmessuilla joulukuulta 2015, jossa opiskelijat esittelivät tuotoksiaan**

Hankkeessa mukana olevilta yrityksiltä saatu palaute on ollut positiivista. Yrittäjät ovat kokeneet, että tehdyistä kehittämistöistä on ollut heille apua.

## Markkinointi

Markkinoinnin tavoitteena on huolehtia yhtenäisestä, selkeästä ja yrityksen strategian mukaisesta viestinnästä. Lisäksi sen tarkoituksena on

- ylläpitää ja aikaansaada kilpailuetua
- ylläpitää ja parantaa tuottoa
- lisätä tuotteen/palvelun houkuttelevuutta ja kohottaa sen myyntikatetta
- luoda, ylläpitää ja kehittää asiakassuhteita
- ylläpitää yrityksen näkyvyyttä ja yhtenäisestä imagoa yrityksen kaikessa toiminnassa (markkinointisuunnitelma.fi).

Pk-yrityksissä markkinoinnin haasteena on parhaiden keinojen löytäminen niin, että siihen tehdyt panostukset ovat oikeassa suhteessa saatuihin hyötyihin. Markkinoinnin tavoitteena on mahdollistaa yrityksen kasvu. Markkinointisuunnitelmaa tehdessä lähdetään liikkeelle yrityksen nykytilan analyysillä, jossa kuvataan yrityksen tämänhetkiset asiakkaat, tuotteet ja kilpailijat (markkinointisuunnitelma.fi).

Asiakaskuntaa mietittäessä on hyvä kartoittaa ketkä ovat yrityksen toiminnan kannalta tärkeitä asiakkaita, mitä he arvostavat, mitkä ovat heidän tarpeensa ja mikä heidän ostovoimansa on. Tarjottavien tuotteita määritettäessä on hyvä kysyä, mitkä tuotteista on elinvoimaisia ja tuottavia, onko jostain tuotteesta tullut yritykselle riippakivi eli menekkiä ei ole tai voisiko olla ajankohtaista miettiä uuden tuotteen ottamista valikoimiin. Myös kilpalutilanne on hyvä kartoittaa ja miettiä ketkä ovat yrityksen tärkeimpiä kilpailijoita, millainen markkinatilanne ja kilpailuasetelma alueella tällä hetkellä on ja miten se vaikuttaa tuotteitten ja palveluitten kysyntään sekä asiakkaiden ostovoimaan (markkinointisuunnitelma.fi).

Erilaisia markkinointikeinoja on monia ja vietinässä perinteisiä tapoja on mainonta, henkilökohtainen myyntityö, menekin edistäminen ja suhdetoiminta. Markkinointiin voidaan käyttää perinteisiä kanavia kuten TV, radio ja lehtimainontaa. Lisäksi on myös sähköisiä markkinointikanavia kuten www.sivut ja sähköposti. Internetin ihmeellinen maailma on lisännyt monia mahdollisuuksia viestintään ja sitä kautta mainontaan. Facebook, blogit, twitter ja kotisivut tuovat mahdollisuuden viestiä suurelle määrälle ihmisiä toiminnastaan. Olipa markkinointi kanava mikä tahansa, tulisi yrityksen kaikkien markkinointikanavien täydentää toisiaan ja niiden sisältämän viestin tulisi olla yhtenäisen. Jokainen viesti rakentaa asiakkaan kuvaa yrityksestä (tieke.fi/julkaisut).

## Lähteet

<http://www.markkinointisuunnitelma.fi/?id=297>

<http://www.tieke.fi/display/julkaisut/Markkinointikanavat>

# CASE BLOGIKIRJOITUS: LAAJENTUNEEN MIKKELIN SALAISET AARTEET

*Lahja Järvikukko*

Tiesitkö, että Etelä-Savon arvokkaimmat ja nykyisen laajentuneen Mikkelin alueella sijaitsevat meille kaikille saatavilla olevat ja nähtävillä olevat alkuperäiset ja aidot taidearteet sijaitsevat Ristiinan kirkossa?

Katsoessani tarkemmin ympärilleni kirkon hillityssä kauniissa luonnonvalossa pysähdyn ja havaitsen kaksi mielettömän hienoa ja jo kooltaan vaikuttavaa maalausta. Olen aivan hiljaa ja vaikuttunut. Siellä seisovat elävistä malleista ja melkein käsin kosketeltavina, suorastaan miltei ihka elävinä itse Pietari Brahe ja hänen puolisonsa Kristiina Brahe. Taulujen korkeus oman tulkintani mukaan on ainakin kolme metriä. Haluan korostaa, että taulut ovat todella alkuperäiset ja maalattu ennen vuotta 1650, eikä Ristiinan seurakunta ei ole niistä halunnut luopua. Tämä on merkittävä pala historiaa ja siksi toivonkin monen kesälomalaisen tai muun matkaajan pysähtyvän Ristiinan kohdalla ihaillemaan niin hienoa puukirkkoa kuin siellä sijaitsevia maalauksia.

Matkaa voi jatkaa historiallisissa merkeissä ja poiketa tämän jälkeen lähellä sijaitsevilla Brahen linnan raunioilla. Linnan rauniot kuiskivat tarinoita vuosisatojen takaa. Ylhäältä raunioilta voi ihailia kaunista Saimaan järvimaisemaa.

Tästä ajatukseni matkaa historian siivittämän pienen matkaa Mikkeliä kohti Löydön Kartanoon, jonka historia alkaa myöskin jo 1600-luvun lopulta.



**KUVA 14. Löydön Kartano (Kuva: Mainostoimisto Aalto, omistus Löydön Kartano)**

Löydön Kartanoon tutustumiseen kannattaa varata aikaa ja nauttia kauniista kesäpäivästä hyvän lähiruuan merkeissä. Kartanon kaunis pihapiiri ja uudet uljaat rantahuvilat kutsuvat pysähtymään vaikka loman viettoon. Samalla voi tutustua kartanon värikkäaseen historiaan, jossa monet mahtisukujen nimet vilahtavat menneen tullen, kuten Dunkerit, Tuderukset ja Caloniukset, useiden värikkäiden vaiheiden jälkeen Löydön Kartano siirtyi paikalliselle Alankojen suvulle 1951. Tämän omistajanvaihdoksen jälkeen matkailutoiminta alkoi ja paikka avautui tarinoineen meidän kaikkien iloksi ([www.loydonkartano.fi](http://www.loydonkartano.fi)).

Suosittelen poikkeamaan näihin Etelä-Savon kauniisiin maisemiin ja lyhyesti kertomiini paikkoihin. Ajatuksenani on jatkaa ympäristön tutkimuksia ja löytää lisää viehättäviä paikkoja Mikkelin alueelta. Ensi kesän suunnitelmissa on matkata katsomaan pohjoismaiden suurimpia ja vaikuttavimpia ikiaikaisia kalliomaalauksia Astuvansalmelle.

# YRITTÄJÄ TARVITSEE TUKEA UUDEN TOIMINNAN ETEENPÄIN VIEMISEEN

*Merja Ylönen*

Ruokapalveluyritysten prosesseja petraamalla tuottavuutta ja työhyvinvointia (PETRA) -hankkeen tavoitteena on ollut selvittää eteläsavolaisten pk-yritysten arjentoimintaa. Taustalla on ollut toiminnan kehittäminen ja sitä kautta yrittäjien hyvinvoinnin parantaminen.

PETRA -hankkeen aikana olemme saaneet yrityksille työkaluja toiminnan kehittämiseen. Taulukossa 3. on listattu hankkeen alussa olleet kehityskohteet, keinot, millä toiminnoilla voidaan tavoitteisiin päästä, sekä mitä hankkeen aikana olemme saaneet tehtyä.

## TAULUKKO 3. Hankkeessa tehdyt toimenpiteet

| Kehityskohde  | Keinot  | Toteutus (hankkeen aikana tehty)  |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Toiminnan tehokkuuden lisääminen</li> <li>Työajan hallinta</li> <li>Kustannusten määrittäminen ja hallinta</li> <li>Työpaineen, kiireen ja stressin vähentäminen</li> <li>Kannattavuuden parantaminen</li> <li>Toiminnan uudistaminen</li> <li>Toiminnan uudistaminen &gt; prosessit; keittiö, sali, uudet tuotteet</li> <li>Asiakasmäärän lisääminen</li> <li>Työn pääpaino markkinointiin ja myyntiin</li> <li>Ruokamyynnin lisääminen</li> <li>Raaka-ainetoimittajat</li> <li>Markkinoinnin lisääminen</li> <li>Häätömenut &gt; hinnat</li> <li>Hääkäsi kirjain päivittäminen</li> <li>Toiminnan lisääminen</li> <li>Uudet tapahtumat</li> <li>Keittiötoiminnan prosessit &gt; vanhakantaiset tavat tehdä ruokaa</li> <li>Uusi reseptiikka; lounas, juhlat/teema, a'la-carte</li> <li>Tarjoilulinjaston toimivuuden parantaminen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Uusi reseptiikka; lounas, juhlat/teema, a'la-carte&gt; kehittäminen</li> <li>Toimittajien tuote hintavertailu</li> <li>Hääkäsi kirjain työstäminen</li> <li>Uudet markkinointikanavat &gt; sosiaalinen media</li> <li>Uudet myyntipaketit, tilaisuudet</li> <li>Esimies / toiminnan vastuuhenkilö</li> <li>Perehdytysopas &gt; opinnäytetyö</li> <li>Sähköinen tilauspohja</li> <li>Toimintaopas (muistotilaisuuksiin)</li> <li>Prosessoidut raaka-aineet</li> <li>Henkilöstön koulutus &gt; väkiointi, toiminta, hyvinvointi, hinnoittelu, markkinointi, ajan hallinta</li> <li>Lounaslinjaston uudistaminen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>tehty ruokalista, a'la cartelista, koottu erilaisia menukokonaisuuksia reseptiikkaa &gt; hinnoittelu, uudet vitriinituotteet &gt; väkiointi</li> <li>tehty hintavertailu toimittajien ja esitettyjen tuoteryhmien mukaan</li> <li>annettu muutosehdotuksia, menukokonaisuus/hinta ehdotukset opintojakson projektina</li> <li>uuden tapahtuman suunnittelu, markkinointi ja toteutus</li> <li>yrityksen päätettävissä &gt; annettu ohjeena</li> <li>yrityksen sisäisenä projektina tehty</li> <li>apua työstämiseen ehdotettu &gt; ei halukkuutta nyt toteutukseen</li> <li>valmistuu opinnäytetyönä joulukuun 2016</li> <li>Hintavertailu, tuotekokeilu ja maistatus</li> <li>pajat, läsmäkoulutus/ohjaus, yritystapaamiset</li> <li>tilausuunnittelu &gt; opintojaksolla, yrittäjän toteutus &gt; selkeys, parempi toiminnallisuus, hyvä asiakaspalaute</li> </ul> |



Vaikka Mamkin opiskelijat ovat olleet uuden kehittämisessä vahvasti mukana, on toiminnan kehittämisessä paljolti kyse yrittäjän omasta aktiivisuudesta. Ilman yhteistyötä ei pystytä saamaan mitään aikaiseksi. Myös tämän hankkeen aikana on pystytty todentamaan, että mitä aktiivisempi ote uuden kehittämiseen on, sitä enemmän saadaan aikaiseksi. Yrittäjien kanssa toimiessa on pystyttävä myös lukemaan ilmapiiriä ja sitä, milloin on hyvä antaa omaa tilaa yrittäjälle ja yrityksen toiminnalle. Jos viesti on, että ei ole aikaa tai jaksamista kehitystyölle, myös se on hyväksyttävä.

Hankkeen aikana on käynyt selville, että yrittäjät haluavat tietoa. Yhtä tärkeää kuin tiedon jakaminen on yrittäjän tukeminen. Yrittäjät tarvitsevat ”vierihoitoa” ja konkreettista apua toiminnan kehittämiseen. Tämä siitä syystä, että arjen rutiineista irrottautuminen ja uusien toimintatapojen kehittäminen on hankalaa. Lisäksi oman haasteensa tuo työyhteisö, joka monesti koostuu ystävistä ja sukulaisista. Tässä yrittäjän esimiesrooli häviää suorittajan rooliin. Kun halutaan viedä uusia asioita eteenpäin, voi tarvittavan auktoriteetin puute olla esteenä kehitystyölle. Tiettyä jämmäkyyttä tarvitaan uusien näkemysten eteenpäin viemiseksi. Työyhteisö on hyvä ottaa alusta asti muutokseen mukaan ja huomioida lisäksi tiedottamisen tärkeys muutostilanteessa. Mitä varhaisemmassa vaiheessa saadaan tietoa eteenpäin, sitä paremmin pystytään sisäistämään uudet asiat.

## Yrittäjyys on monelle elämänasenne

Hyvinvointiin vaikuttavat hyvin monet asiat, kuten liikunta, ravinto ja riittävä lepo. Työpäivä koostuu itse työstä, mutta myös taukoja tarvitaan. PETRA -hankkeessa mukana ollut asiantuntijaryhmän jäsen on todennut: *”Hankkeessa on lähdetty hyvin naivistikin ajattelemaan, että perehdytään työprosessien kehittämiseen ja tehostamiseen, mutta sitä ei voi erottaa kokonaisuudesta yrittäjämäiseen elämänasenteeseen.”* Tämä toteutus kiteyttää sen, mistä yrittäjän arjessa on kysymys. Yrittäjän on oltava valmis uuteen työpäivään, vaikka talo olisi palanut edellisenä yönä, perhettä olisi kohdannut vakava sairaus tai kuoleman tapaus. Asiakkaat on palveltava, surraan ja mietitään tulevaa sitten kun on aikaa.

Tämänkin hankkeen aikana tällaisten isojen asioiden äärellä ovat yrittäjät olleet. Elämää ei voi koskaan tietää mitä se tuo tullessaan, joten juuri siksi on arjen toiminnat oltava vakaat. Pienissä yrityksissä toiminta on hyvin haavoittuvaista, koska työntekijöitä on vähän. Kun tilaus on hoidettavana, ei poissaoloihin ole varaa. Siltikin monesti työterveyden puolella yrittäjät unohtavat itsensä, sillä yrittäjät ottavat työterveyshuollon työntekijälleen, mutta jättävät itsensä sen ulkopuolelle, vaikka yrittäjä itse on se tärkein osa toimintaa.

## Työhyvinvointi

Hyvinvointiin liittyvät mittaukset ovat tuoneet omalta osaltaan tietoa yrittäjien jaksamisesta. Mittaustulosten perusteella yrittäjät saivat henkilökohtaista ohjausta liikuntaan, ravintoon ja taukoihin liittyen. Palautumisen kannalta päivällä pidettävät ruoka- ja kahvitauot ovat tärkeitä. Illalla alkoholin kautta saatu rentoutus ei välttämättä ole hyvä asia. Vaikka määrä ei olisi suuri, alkoholi viivästyttää palautumista. Jaksamisen ja hyvinvoinnin kannalta tärkeintä on, että saataisiin unen aikaista palautumista.

Hankkeen aikana yrittäjille asetettiin hyvinvointiin liittyviä tavoitteita ja näiden toteutumista seurattiin. Yrittäjät ottivat annettuja ohjeistuksia hyvin vastaan, koska hyvinvointi kaiken kaikkiaan kiinnostaa yrittäjiä.

Myös ergonomiaan liittyvät asiat yritysten toiminannassa selvitettiin. Pääsääntöisesti ergonomiaan liittyviä asioita oli yritysten toiminnassa mietitty. Työskentelyn aikana nostotekniikoihin kiinnitettiin huomiota, pyrittiin käyttämään apuvälineitä kuten tasovaunuja, jotka helpottivat siirtämisessä sekä toimivat tarvittaessa aputasoina. Koska työ on seisomatyöstä, työjalkineisiin neuvottiin kiinnittämään erityistä huomiota.

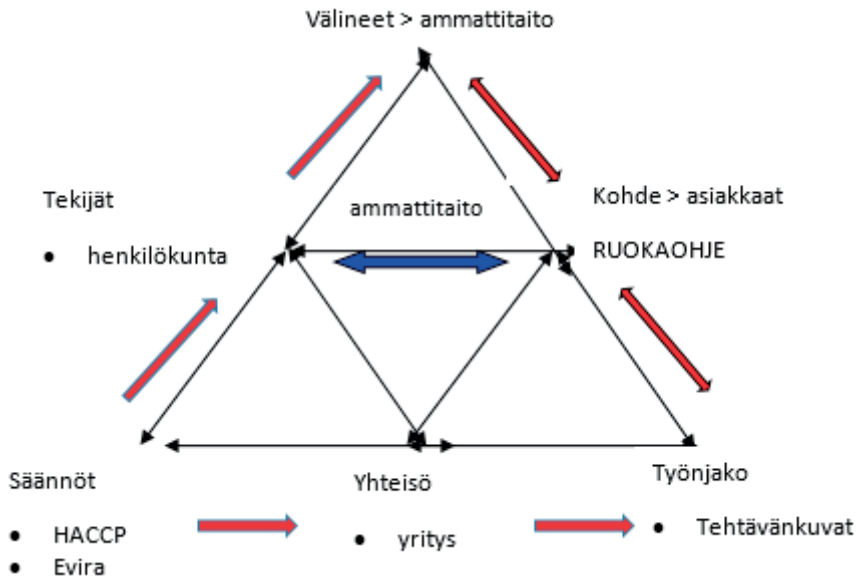
Työajan hallinnalla on merkitystä. Vaikka laajempaa tulosta prosessien vaikutuksesta työhyvinvointiin ei voida vielä sanoa, yksittäiset tapaukset kuitenkin osoittavat, että työajan järkipäivästä, vapaapäivien pitämisestä ja riittävällä levolla on vaikutusta omaan jaksamiseen. Tämä tulos näkyy myös hyvänä palautumisena hyvinvointimittauksissa. Toisaalta vastaavasti voidaan todeta, että henkilökohtaiset rasitteet näkyvät huonona palautumisena, vaikka työajan hallinta olisikin parantunut.

## Ongelmat ruokatuotannossa

Ruokapalveluita tarjoavien pk-yritysten toimintaa on kuvannut ammattimaisuuden puute ja juuri tämä aiheuttaa ongelmia yrityksissä. Tämä näkyy ruoanvalmistuksen prosesseihin liittyvissä toiminnoissa kuten esim. ammattikeittiölaitteiden vähäisenä hyödyntämisinä. Lisäksi ruokapalvelutoiminnan pääongelmaksi nousee ruokaohjeiden puute. Ongelmaa on kuvattu kaaviossa 1. Toimintajärjestelmän avulla (Engeström Y.2004).

Yrityksen toiminta koostuu työntekijöistä, työvälineistä, työyhteisöstä, työnjaosta sekä säännöistä. Toimintajärjestelmän avulla pyritään analysoimaan työtä ja sen eri osatekijöitä. Vaikka toimintajärjestelmän avulla kuvataan kehitettävää työtä, voidaan tässä tarkastella toimintaan liittyviä ongelmakohtia. Kuvan kolmiossa ongelmat näkyvät punaisina nuolina eri toimintoihin liittyvien osatekijöiden välillä.

Kuvassa 15. Toimintajärjestelmän rakennetta kuvataan Yrjö Engeströmin (2004) kehittämän kaavion avulla.



**KUVA 15. Toimintajärjestelmän rakenne**

Kun ruokaohjeita ei ole, on toiminta hankalaa. Tuotteiden tasalaatuisuus kärsii, hinnoittelu on vaikeaa ja raaka-aineiden hankinta sekä tarpeen määrittäminen vaikeutuu. Omavalvontasuunnitelman noudattaminen voi olla hankalaa ja tuotteiden raaka-ainetiedot vaihtelevat, jolloin asiakkaalle saatava tieto esim. allergeeneista on vaikeasti saatavilla tai tietoa ei löydy tarvittaessa. Ajan määrittäminen on hankalaa ja tämä vaikeuttaa työvuorojen tekemistä.

Vaikka henkilökunnalla on taito tehdä hyviä tuotteita, ovat ohjeet vain työntekijöiden muistin varassa. Sesonkiaikaan ja sairastapauksissa työnkierto ja uusien työntekijöiden palkkaaminen tuottaa ongelmia, koska selkeät ohjeet puuttuvat. Kiire on yleistä ja tämä yhdessä henkilökohtaisten ongelmien kanssa, aiheuttaa stressiä ja uupumusta.



**KUVA 16. Vanamolalan majatalon yrittäjä vakioimassa ruokaohjetta**

Yrittäjillä on halu kehittää omaa toimintaa, mutta vanhat tavat tehdä asioita ovat sitkeässä. Nyt seuraava askel onkin toiminnan muutoksessa ja sen eteenpäin viemisessä. Yrityksissä tarvitaan halua muutokseen sekä työyhteisön sitoutumista tehtävään kehitystyöhön.

### **Lähteet**

Engeström Yrjö, Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Otava Kirjapaino Oy, 2004,  
ISBN 951-768-158-5



# MITEN YRITTÄJIEN MIELESTÄ HANKKEESSA ON ONNISTUTTU

*Merja Ylönen*

Hankkeen puolessa välissä teimme yrittäjille kyselyn hankkeen etenemisestä. Tehdyn kyselyn mukaan yrittäjien mielestä järjestettyjen pajojen aihealueet ovat olleet oikeita, pajoja on hankkeen aikana ollut riittävästi ja yrityksissä on saatu pajojen kautta tarvittavaa tietoa. Haasteena pajojen järjestämiseen on ollut ajankohdan järjestäminen niin, että jokaisella olisi mahdollisuus osallistua pajoihin. Yksi suullinen kommentti onkin ollut, että milloinkaan ei ole hyvä ajankohta. Hankkeen aikana järjestettyihin pajoihin oli kuitenkin osallistuttu hyvin. Oman arvioinnin mukaan hankkeessa mukana olevat yritykset ovat olleet innokkaita kehittämään omaa toimintaansa. Heillä on ollut selvillä ongelmat, joihin halutaan apua.

*”En päässyt osallistumaan pajoihin, mutta paperi/posti materiaali on ollut kattava opiskella myöhemmin itse.”*

Työhyvinvointiin liittyvään osioon yrityksissä oltiin myös tyytyväisiä. Kaikki olivat sitä mieltä, että alkukartoitus oli onnistunut ja työhyvinvointiin liittyvät ohjeistukset ovat olleet selkeitä ja riittäviä.

Aivan alusta asti työhyvinvointiin liittyvä osio on herättänyt mielenkiintoa ja tähän asiaan on haluttu panostaa. Sykemittaukset ja ergonomian kartoitus saivat kentällä hyvän vastaanoton. On ollut positiivista nähdä, että hyvinvointiin liittyvät asiat ovat myös osallistujien mielestä olleet onnistuneita ja jo saatuja tuloksia on hyödynnettykin omassa toiminnassa.

*”Ohjeistus selkeä, toteutus (omakohtainen) haasteellista vaikea elämäntilanteen takia. Unen määrää olen lisännyt > ISO APU jaksamiseen.”*

Mobiilisovelluksen käyttö ja työajan kirjaaminen on ollut hankkeen aikana haasteellista. Puolet vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että mobiilisovelluksen valinta työajankirjaamiseen oli onnistunut. Vaikka osallistujilla on ollut älypuhelimet käytössä, on kirjaaminen työpäivän aikana koettu hankalaksi, vaikka itse mobiilisovelluksen

käyttö ei niinkään ole hankalaa. Työajan kirjaamiseen on käytetty enemmän paperista kaavaketta ja niissä olevat tiedot on jälkikäteen viety järjestelmään. Yhtenä hankaloittavana tekijänä kirjaamisessa saattanut olla myös se, että olemme joutuneet tekemään laajemman työtehtävälistan, jotta saisimme selkeämmän kuvan siitä mihin työpäivänä aikaa käytetään. Tämäkin voi osaltaan vaikuttaa siihen, että kirjaaminen tuntuu jopa työläältä. Toisaalta, viesti on ollut koko ajan se, että aikaa ei tahdo kirjaamiseen olla. Tätä asiaa on pyritty helpottamaan sillä, että hankkeen vetäjä on kirjannut tunteja Pomolle.fi-työaikajärjestelmään.

*”Kun työaikani ovat rikkonaiset, niin on ollut vaikea muistaa kirjata mobiilisovellukseen.”*

*”En ehtinyt kirjaamaan järjestelmään, paperille kylläkin. Kirjaan kun tulee sopiva hetki.”*

Prosessien kehittämiseen liittyviin asioihin osallistuja ovat olleet tyytyväisiä. Yrittäjät ovat olleet sitä mieltä, että he ovat saaneet riittävästi tukea ja tarvittavaa tietoa toiminnan kehittämiseen. Tarvittavia työkaluja yrityksen toiminnan kehittämiseen koki saaneensa neljä kuudesta vastaajasta.

*”Paljon apua, oma toteutus vaan kestää ja kestää.”*

Hankkeen aikainen yhteistyö toimijan kanssa on ollut vastaajien mielestä hyvää ja hanke on vastannut odotuksia. Yleisesti oltiin myös sitä mieltä, että hankkeen aikainen toiminta on vastannut hankkeen tavoitteita. Välitön ilmapiiri ja hyvä keskusteluyhteys näkyivät vastauksissa. Suullisena kommenttina tuli myös, että on hyvä kun ollaan hankkeen puolelta yhteyksissä ja tuupitaan eteenpäin, tehdään oikeasti asioita.

*”Oman henkilökohtainen toiminta hidasta, mutta tarvittavat tiedot saatu. Toteuttamista vaille valmista!”*

*”Hankkeen vetäjällä erinomaiset hermot tehdä yhteistyötä kanssani, vaikka en ehdi tekemään mitään sovittua. Hän pitää huolen että pysyn ajan tasalla hankkeessa ja on tuonut eteeni loistavia työkaluja toiminnan kehittämiseen sekä toiminut henkisenä tukena koko prosessin aikana!”*

# UUDEN KOULUTUSPAKETIN KEHITTÄMINEN

*Merja Ylönen*

PETRA -hanke on ollut pilotointi-hanke, jonka avulla on haluttu selvittää, minkälaisilla koulutusmenetelmillä tietoa voitaisiin yrittäjille jakaa parhaiten ja tältä pohjalta luoda siihen sopiva koulutuspaketti. Hankkeen aikana tiedon jakamisen keinoina ovat olleet pajat ja täsmäkoulutus/ohjaus. Opintojaksojen, projektiopintojen sekä opinnäytetöiden kautta on työstetty yritysten toimintaa helpottavia työkaluja.

Ruokapalveluyritykset ovat olleet pääsääntöisesti tyytyväisiä hankkeen aikana tapahtuneeseen toimintaan, joten hankkeessa käytettyjä toimintatapoja voidaan hyvin käyttää pohjana koulutuspaketin kehitystyössä.

Mallina voidaan käyttää

- Oppilaitosten ja yritysten yhteistyö
  - työelämätreffit oppilaitokset
  - jalkautuminen maakuntiin
- Koulutuksen tarjonta
  - ruokaohjeen vakiointi ja hinnoittelu
  - uudet työmenetelmät ruokatuotannossa
  - uusien keittiölaitteiden tuomat mahdollisuudet
  - prosessit, ajan hallinta
  - markkinointi > uudet kanavat
  - työhyvinvointi
- Työvälineiden ja toiminnan kehittäminen, myös hyvinvointi
  - pajat
  - yhteistyö oppilaitosten kanssa
    - opintojaksot > case/projektit
    - opinnäytetyöt
    - harjoittelut
- Tuen saaminen
  - ”kummitoiminnan”/tuen kehittäminen



Vaikka yrittäjien on vaikea irrottautua työstään, niin muiden yrittäjien tapaaminen, ajatusten vaihto sekä toimintaympäristöjen näkeminen on heille tärkeää. Koulutus ja kehitystyö olisikin hyvä järjestää toiminnan sesongin ulkopuolelle. Hyvä ajankohta voisi olla esimerkiksi alkusyksy ja vuoden alku, jolloin toiminta on rauhallisinta.

Työelämätreffien kaltaisia oppilaitosten ja pk-yrittäjien tapaamisia olisi hyvä järjestää yhteistyön kehittämiseksi. Jalkautuminen maakuntiin olisi myös tärkeää yritystietojen päivittämiseksi ja kontaktien luomiseksi. Näin saataisiin tietoa levitettyä kaupunkien ulkopuolisiin pk-yrityksiin. Erilaiset opintojaksot, projektit ja opinnäytetyöt helpottaisivat yrittäjien toiminnan kehittämisessä ja samalla myös uudemman tiedon saamisessa.

Asiantuntijaluentoihin työpajat ovat hyvä paikka tiedon jakamiseen. Pajoissa saadaan yhteisesti jaettua tietoa yrittäjille ja samalla he pääsevät keskustelemaan sekä jakamaan kokemuksiaan toisten yrittäjien kanssa. Pajoja tai muita vastaavia tilaisuuksia ei kuitenkaan tulisi järjestää liian usein vuoden aikana, jotta yrittäjät pääsevät ja jaksavat osallistua niihin.

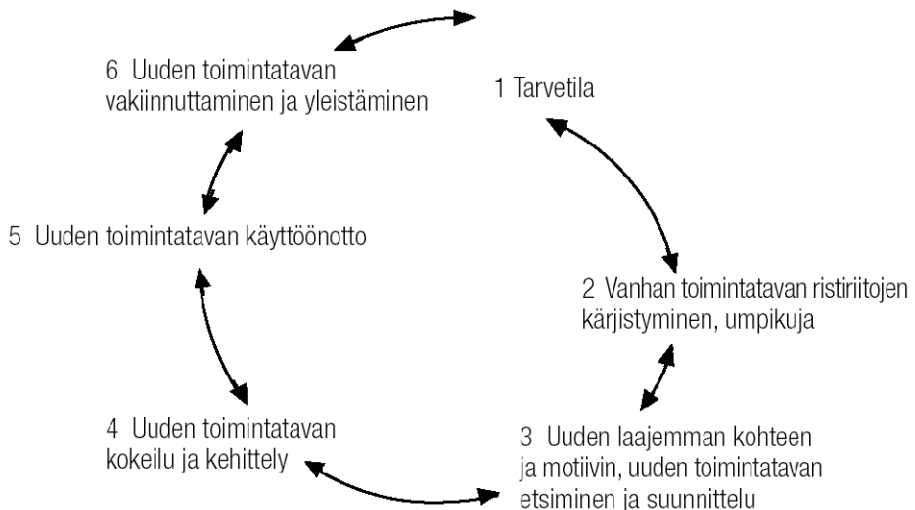


**KUVA 17. Paja 4. Aiheena; Prosessit toiminnassa. Aiheesta kertomassa lehtori Anu Rantanen Mamk:sta 7.11.2016**

Tällä hetkellä tietoa tarvitaan ruokaohjeen vakioinnista, hinnoittelusta, markkinoinnissa, uusista työmenetelmistä ruokatuotannossa ja omien laitteiden paremmasta hyödyntämisestä, mutta myös uusien laitteiden antamat mahdollisuudet kiinnostavat.

## Aikaa ja tukea tarvitaan

Uuden oppiminen ja uusien työkäytänteiden kehittäminen on pitkäjänteistä työtä. Yrjö Engeström on kuvannut kehitystyön vaiheita Ekspansiivisen oppimiskehän avulla (kuva 15). Ekspansiivisella oppimisella tarkoitetaan uuden oppimista ja uusien työkäytänteiden kehittämistä, jossa organisaatiot kehittävät itselleen kokonaan uudenlaisen toimintamallin. Kehittämisen käynnistäjinä ovat yleensä kehitysrustiiridat, jotka näkyvät usein toistuvina työnkulun häiriöinä tai katkoksina, laatuvirheinä sekä työn tehottomuutena (Engeström Y. 2004).



**KUVA 18. Ekspansiivisen oppimisen kehä (Engeström, Y. 2001)**

Laajemman kokonaisuuden hallitseminen vaatii toiminnan laadullista uudistamista, joka on aina monivaiheinen prosessi. Kehittämistyöhön sisältyy murroksia ja kriisejä, mikä näkyy kehityksen edestakaisena liikkeenä. Tämä edestakainen liike aiheuttaa sen, että aikaa muutoksen tarvitaan paljon (Engeström Y. 2004).

PETRA -hankkeen aikana olemme pystyneet kehittämään työkaluja yrityksille ja antamaan ohjeita ja neuvoja. Miten saadut apuvälineet auttavat arjen toiminnassa, miten niiden käyttö vaikuttaa työaikaan, kannattavuuteen ja hyvinvointiin, se pystytään kertomaan vasta pidemmän ajan kuluttua. Uusien apuvälineiden ja toimintamallien vieminen yritysten arkipäivään vaatii aikaa, ja tässä puhutaan nyt vuosista, ei viikoista tai kuukausista.

Tuki on yrittäjälle tärkeää. Monesti jo kuuntelu ja ajatusten jakaminen voivat tuoda selkeyttä toimintaan. Olisi hyvä kehittää ”kummitoimintaa” jonka avulla yrittäjät saisivat alan ammattilaisen tuen ja katsontakantaa tekemiseen. Miten tämän voisi toteuttaa, sitä olisi vielä hyvä miettiä.

PETRA -hankkeen kautta saadun aiheen pohjalta, aloitetaan loppusyksyn 2016 aikana opinnäytetyö (restonomi YAMK), jonka aikana lähdetään kehittämään hankkeessa mukana olleen yrityksen toimintaa, ottamalla käyttöön heille työstetty uusi lounaslista. Samalla viedään käytäntöön ruoanvalmistukseen liittyviä ammattikeittäömaisempia toimintatapoja. Tämän systemaattisen toiminnan muutoksen kautta, toivotaan yrityksen saavan uudet tehokkaammat ja taloudellisemmat toimintatavat osaksi arkipäivää.

## **Lähteet**

Virkkunen Jaakko, Engeström Yrjö, Pihlaja Juha, Helle Merja, MUUTOSLABORATORIO, Uusi tapa oppia ja kehittää työtä, 2001, Helsinki

Engeström Yrjö, Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittäminen työssä. Otava Kirjapaino Oy, 2004, ISBN 951-768-158-5

