

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutus

Piia Kinnunen

LAADUKAS KOULURUOKA
AMMATTIOPISTO LUOVISSA

Opinnäytetyö
Toukokuu 2017



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2017
Matkailun koulutus

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
013 260 600

Tekijä
Piia Kinnunen

Nimike
Laadukas kouluruoka Ammattiopisto Luovissa

Toimeksiantaja
Ammattiopisto Luovi

Tiivistelmä

Ammattiopisto Luovin ravintolapalveluiden vuosien 2016—2018 toimintasuunnitelman tavoitteeksi on asetettu kouluruoan laadun parantaminen. Suunnitelma sisältää laadukkaan kouluruoan määrittelyn ja tuotteistamisen kestäväen kehityksen mukaisesti. Lisäksi suunnitelman avulla halutaan lisätä ravintolapalveluiden viestinnällistä näkyvyyttä ja yhtenäistää Luovin ravintoloiden ilmettä.

Tässä opinnäytetyössä haluttiin selvittää ne laatutekijät, joiden avulla kouluruoan houkuttelevuutta voidaan kehittää. Kouluruoka on laadukasta silloin, kun kaikki laadun osa-alueet toimivat tavoitteiden mukaisesti. Toiminnallisen opinnäytetyön tiedonhankintamenetelmänä käytettiin toisen vuoden opiskelijoille suunnattua kouluruokakyselyä. Kyselystä saatiin selville kouluruoan laatuun vaikuttavia tekijöitä, sekä kouluruoan sosiaalista ja ravitsemuksellista merkitystä.

Työn tavoitteena on lisätä ammattiopisto Luovissa tarjottavan opiskelijalounaan laatua, imagoa ja arvostusta opiskelijoiden keskuudessa. Lisäksi tämän työn pohjalta toteutettavan markkinointimateriaalin toivotaan lisäävän opiskelijoiden kiinnostusta hakeutua opiskelemaan Luoviin.

Kieli
suomi

Sivuja 60
Liitteet 3
Liitesivumäärä 5

Asiasanat
laatutekijät, kouluruokailu, täysipainoinen ateria, markkinointi



THESIS
May 2017
Degree Programme in Tourism

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
+35813 260 600

Author

Piia Kinnunen

Title

High-Quality School Meals at Luovi Vocational Collage

Commissioned by

Luovi Vocational College

Abstract

The purpose of the action plan for the Luovi restaurant services in 2016—2018 is to improve the quality of school meals. The plan includes the definition and productization of quality school food in accordance with sustainable development. In addition, the plan aims to increase the communication visibility of the restaurant services and to unify Luovi restaurant images.

The aim of this thesis was to find out the quality factors that can be used to improve the attractiveness of school meals. School food is of high quality when all the quality factors are working in accordance with the objectives. The method of collecting data for a functional thesis was the use of a school-food survey for the second year students. The survey revealed factors affecting the quality of school meals and the social and nutritional significance of school meals.

The aim of this study was to increase the quality, image and appreciation of the students' lunch offered at the vocational college in Luovi. In addition, it is hoped that the marketing material based on this work will increase students' interest to apply to Luovi Vocational Collage.

Language

Finnish

Pages 60

Appendices 3

Pages of Appendices 5

Keywords

quality factors, school meal, well-balanced meal, marketing

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus.....	6
2.1	Lähtökohdat	6
2.2	Toimeksiantaja.....	7
2.3	Opinnäytetyön tavoitteet	8
2.4	Keskeiset käsitteet	9
2.5	Aiemmat tutkimukset.....	10
3	Kouluruokailu Suomessa	13
3.1	Kouluruokailun historia ja merkitys.....	13
3.2	Kouluruokailun ravitsemuksellinen merkitys	14
3.3	Kouluruokailun sosiaalinen merkitys	17
4	Laatutekijät kouluruokailussa.....	18
4.1	Ruokalistasuunnittelu	18
4.2	Erityisruokavaliot.....	19
4.3	Kouluruokailun ympäristötekijät	20
4.4	Palvelun merkitys.....	21
4.5	Asiakasyhteistyön merkitys	21
4.6	Kestävä kehitys ja ympäristövaikutukset.....	22
4.7	Toimintavarmuus ja turvallisuus.....	24
4.8	Viestinnän merkitys.....	25
4.9	Lisäpalveluiden merkitys.....	26
5	Opinnäytetyön toteutus	27
5.1	Menetelmälliset valinnat.....	27
5.2	Kyselyn laatiminen	28
5.3	Kyselyn tulosten analysointi.....	31
5.4	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	32
6	Kyselyn tulokset.....	33
6.1	Vastaajien taustatiedot.....	33
6.2	Lounasmäärät viikossa	35
6.3	Lounasvalikoiman monipuolisuus	36
6.4	Lounasruokailun valintaperusteet	39
6.5	Malliruoka-annosten merkitys	40
6.6	Ruokalistan näkyvyys	41
6.7	Asiakaspalvelulaadun kehittäminen	42
6.8	Ravintolan viihtyisyyden parantaminen.....	44
6.9	Laadukas kouluruoka	45
7	Johtopäätökset	48
8	Laatuun vaikuttavien toimenpiteiden suunnittelu	50
8.1	Kehittämisen kohteet	50
8.2	Markkinointivideon toteutus.....	53
9	Pohdinta.....	55
	Lähteet	59

Liitteet

Liite 1 Saatekirje

Liite 2 Kysely

Liite 3 Kuvaussuunnitelma

1 Johdanto

Opiskelijaruokailu on kiinteä osa koulutuksen järjestäjän palvelujärjestelmäkokoaisuutta, jonka laatua ja vaikuttavuutta pitää arvioida jatkuvasti osana koulutuksen kokonaisarviointia. Arviointi edellyttää myös toiminnan laatutekijöiden sekä laadun kriittisten menestystekijöiden määrittelyä, jotta näitä voidaan käyttää arvioinnin mittareina.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on ammattiopisto Luovin ravintolapalvelut. Se on valtakunnallisesti toimiva ammatillinen erityisoppilaitos, joka toimii 20 paikkakunnalla. Luovin ravintolapalveluilla on seitsemällä paikkakunnalla oma ravintola. Ravintolapalvelut tarjoavat monipuolisia ruokapalveluja opiskelijoille, henkilöstölle, kuntoutujille ja ulkopuolisille asiakkaille.

Opinnäytetyön tietoperustassa on perehdytty kouluruokailuun sekä laatutekijöiden merkitykseen kouluruokailussa. Tietoperusta koostuu Valtion ravitsemusneuvottelukunnan määrittämiin ravitsemussuosituksiin ja Opetushallituksen näkemys kouluruokailusta. Tämä on toiminnallinen työ, jossa tiedonkeruun menetelmänä käytettiin opiskelijoille suunnattua sähköistä kyselyä. Kyselyn avulla selvitettiin opiskelijoiden näkemys lounasruokailusta, palvelun sekä viihtyisyyden merkityksestä ja ravintoloiden näkyvyydestä internet-sivuilla.

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus on laadukkaan kouluruoka markkinointimateriaalin tuottaminen Luovin ravintolapalveluiden sisäiseen ja ulkoiseen käyttöön. Esittelymateriaalin avulla tuodaan esille laadukkaan kouluruoan merkitys ja sen toivotaan olevan yksi tekijä opiskelijan miettiessään opiskelupaikan valintaa eri oppilaitosten välillä. Lisäksi pohditaan kouluruoan laadun parantamiseen liittyviä asioita vuosien 2016—2018 toimintasuunnitelman tavoitteiden mukaisesti.

2 Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus

2.1 Lähtökohdat

Luovin ravintolapalveluiden vuosien 2016—2018 toimintasuunnitelmaan on kirjattu tavoitteeksi kouluruoan laadun parantaminen. Opiskelijoiden hyvinvoinnin, ravitsemuksen ja oppimisen kannalta on olennaista, että jokainen nuori syö terveellisen aterian koulussa. Täysipainoisen aterian pitäisi antaa 1/3 nuoren päivittäisestä ravinnontarpeesta (Opetushallitus 2014, 8.)

Luovin opiskelijoista suurin osa on tottunut ruokailemaan säännöllisesti, mutta on myös opiskelijoita, jotka eivät ruokaile ollenkaan tai heidän ateriansa koostuu pelkästä leivästä. Erityisopiskelijan tausta voi olla hyvin erilainen. Yhdessä perheen kesken ei ole totuttu ruokailemaan tai ateria ei ole sisältänyt lämmintä ruokaa. Lisäksi on ollut havaittavissa opiskelijaryhmiä, joissa vahvempiluontoiset opiskelijat johdattelevat muita opiskelijoita mukaansa ruokailemaan muualle kuin Luovin ravintolaan.

Tämän työn tarkoituksena on lisätä opiskelijoiden kiinnostusta laadukasta kouluruokaa kohtaan. Laadukkaasta kouluruoasta voidaan puhua vasta sitten, kun kaikki laadun osa-alueet toimivat niille asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Lisäksi opinnäytetyössä on pohdittu ravintolapalveluiden markkinointikeinoja ja tiedottamiseen liittyviä asioita.

Luovin ravintolapalveluilla ei ole tällä hetkellä yhteistä markkinointimateriaalia. Luovin www-sivuilta löytyvät jokaisen ravintolan viikkoruokalistat. Lisäksi sivuilta löytyy Luovin ravintola Upseerikerhon markkinointimateriaali. Ravintolapalveluiden markkinoinnintamateriaalilla halutaan lisätä Luovin henkilökunnan ja opiskelijoiden ymmärrystä siitä, mikä merkitys kouluruokailulla on. Ulkopuolisille asiakkaille markkinointimateriaalin tarkoitus on lisätä tietoa kouluruoan merkityksestä, ja sen toivotaan olevan opiskelijoille yksi syy, miksi valitsevat Luovin jatko-opiskelupaikaksi.

Ulkoisille asiakkaille tarkoitettua markkinointimateriaalia käytetään kotiväenpäivissä ja vanhempainilloissa. Markkinoinnista tilaisuuksissa vastaavat opinto-ohjaajat ja terveydenhoitajat. Koulutuskokeilijoille suunnatusta markkinoinnista vastaavat kokeilujakson aikana opiskelijahyvinvointipalvelun henkilöstö ja Luovin viestintäpalvelut vastaavat näkyvyydestä Luovin www-sivuilla sekä opiskelijahakuprosessin aikana.

Opinnäytetyöni tietoperusta koostuu sekä Valtion ravitsemusneuvottelukunnan määrittämistä ravitsemussuosituksista, että Opetushallituksen näkemykseen kouluruokailusta ja sen merkityksestä. Toiminnallinen osuus koostuu sisäisille ja ulkoisille asiakkaille tuotettavan markkinointimateriaalin suunnittelusta sekä toteutuksesta. Opinnäytetyön tuotos on opinnäytetyön kirjallinen raportti, jossa kuvataan, minkälainen on laadukas kouluruoka ammattiopisto Luovissa ja kuinka markkinoimme sen sisäisille ja ulkoisille asiakkaille.

2.2 Toimeksiantaja

Hengityslittoon kuuluva Ammattiopisto Luovi on opiskelija- ja henkilöstömäärältään Suomen suurin ammatillinen erityisoppilaitos. Luovissa on 1470 opiskelijaa ja 720 työntekijää. Koulutusmuotoina ovat ammatilliseen perustutkintoon johtava koulutus, valmentava ja kuntouttava opetus ja ohjaus, sekä ammatillinen lisä- ja täydennyskoulutus. Lisäksi Luovissa on tarjolla myös ammatillisen erityisopetuksen asiantuntijapalveluja. Ammattiopisto Luovi toimii valtakunnallisesti yli 20 paikkakunnalla. Luovin seitsemän yksikköä toimivat seuraavilla paikkakunnilla: Alavus, Helsinki, Liminka, Liperi, Muhos, Oulu ja Tampere. Näillä paikkakunnilla on keskitetysti laajempaa toimintaa. Lopuilla paikkakunnilla on toimipisteitä, joissa tarjotaan pääasiassa valmentavaa koulutusta. (Ammattiopisto Luovi 2014.)

Ravintolapalvelut ovat Ammattiopisto Luovin tukipalveluja. Lisäksi ne toimivat opiskelijoita ohjaavina ja tukevinä oppimisympäristöinä, työssäoppimispaikkoina sekä ammattiosaamisen näyttöpaikkoina. Työssäoppimispaikkoina ravintoloissa huomioidaan opiskelijoiden yksilölliset valmiudet ja osaaminen. Luovin ravintoloiden keskeinen tehtävä on terveellisten ravitsemustottumusten ja hyvinvoinnin

edistäminen, sekä opiskelijoiden ohjaaminen hyviin ruokailutapoihin ja ruokailu-aikojen noudattamiseen. (Ammattiopisto Luovi 2016a.)

Luovin ravintolat toimivat valmistuskeittiöinä, jossa tuotetaan ja tarjotaan itsetehtyä kotiruokaa. Puolivalmiista tai valmiista tuotteista käytetään pyöryköitä ja pihvejä. Asiakkaina ovat opiskelijat, henkilökunta, kuntoutujat ja ulkopuoliset yritysasiakkaat. Opiskelijoista ruokailee päivittäin noin 600, henkilökuntaa on keskimäärin 170, kuntoutujia noin 120 ja ulkopuolisia asiakkaita 220 henkilöä. Asiakkaille on lounaan lisäksi tarjolla aamupala, päivällinen ja iltapala. Osassa ravintoloita on lisäksi kahvilapalveluita. (Ammattiopisto Luovi 2016a.)

Eri asiakasryhmillä on erilaisia odotuksia kouluruokailusta. Opiskelijoiden mielestä kouluruoka on hyvää silloin, kun tarjolla on pizzaa, pastaa tai hampurilaisia, niin sanottua tämän päivän nuorison ruokaa. Henkilökunta arvostaa monipuolisuutta, terveellisyyttä ja että rahalle saa vastinetta; pihvit ja lohipalat ovat heidän suosiossaan. Kuntoutujat arvostavat ruoan terveellisyyttä ja monipuolisuutta. Ulkoiset yritysasiakkaat valitsevat lounasruokapaikan päivän tarjonnan mukaan. Valintakriteereinä ovat ruokalistan houkuttelevuus ja helppo saatavuus. (Ammattiopisto Luovi 2016b).

2.3 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä ammattiopisto Luovissa tarjottavan opiskelijalounaan arvostusta opiskelijoiden keskuudessa. Opinnäytetyöhön sisältyvän kyselyn avulla haluttiin saada kattavasti tietoa opiskelijoiden mielipiteestä kouluruokaa kohtaan. Kyselyn tuloksia käytetään markkinointimateriaalin suunnittelun pohjana.

You tubeen on tehty Luovin Kirjava sakkimusiikkivideo vuonna 2013. Siinä tuodaan esille ajatuksia oman ammatillisen unelman toteuttamisesta. Musiikkivideon pääasiallinen kohderyhmä on koulutukseen hakeutuvat nuoret. Luovin ravintolapalveluiden markkinoinnin ja näkyvyyden lisäämiseksi teemme opiskelijoiden

kanssa videon, jossa ravintolapalvelut ja laadukas kouluruoka esitellään samantyyllisesti luovimaisella fiiliksellä.

2.4 Keskeiset käsitteet

Tässä opinnäytetyössä keskeisempiä käsitteitä ovat Valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositukset täysipainoisesta ateriasta ja kouluruokasuosituksista sekä laatutekijät.

Täysipainoisella aterialla tarkoitetaan sitä, että ateria on ravitsemussuosituksen mukaista, hyvänmakuista ja houkuttelee ruokailemaan. Täysipainoinen kouluateria sisältää päivittäin lämpimän lounas- tai kasvisruoan, kasvislisäkkeen, ruokajuoman, leivän ja levitteen. Puuro- ja keittoaterioiden lisäksi ateriakokonaisuutta täydennetään leikkeleellä, ruokaisalla salaatilla sekä marjoilla ja hedelmillä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2017.)

Valtion ravitsemusneuvottelukunta julkaisi 2017 uudet **suositukset kouluruokailulle**. Suositus edellyttää terveellisen, tarkoituksenmukaisesti järjestetyn, ja ohjatun, täysipainoisen maksuttoman ruoan järjestämistä. Lisäksi suosituksissa käsitellään ruoka-aineiden valintaa ja annetaan ohjeita kouluaterian ravitsemuksellisen laadun arvioimiseksi. Nämä kouluruokasuositukset koskevat myös toisen asteen opiskelijoita. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2017.)

Laatutekijät koostuvat tässä opinnäytetyössä ruoan, miljöön ja palvelun laadusta. Muita laatutekijöitä ovat asiakasyhteistyö, ostaminen ja tuotanto, ympäristön huomiointi, toimintavarmuus ja turvallisuus, viestintä ja lisäpalvelut (kuva 1). Nämä kaikki yhdessä muodostavat ruokatuotannon kokonaislaadun (Ammatti-keittiöosaajat 2016.)



Kuva 1. Laatutekijät kouluruokailussa.

Laatutekijöitä kouluruokailussa kuvataan monen eri osatekijän mukaan. Laadukkaasta kouluruoasta puhuttaessa ensimmäiseksi keskiössä ovat ruoka, palvelu ja miljöö. Muita tekijöitä ovat viestintä, jonka avulla tiedotetaan ja markkinoidaan asiakkaille palveluja. Yhteistyö opetuksen ja -asiakkaiden kanssa lisää molemminpuolista näkemystä opiskelijan hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Ravintolapalveluiden kestävä kehitys mukaiset ympäristöratkaisut, ovat taloudellisesti kannattavia ratkaisuja, joilla on vaikutusta sekä ostamiseen että tuotantoon. Lisäpalveluilla tarjotaan asiakkaalle mahdollisuus ostaa esimerkiksi välipalaa, take away-tuotteita tai ylijäämäruokaa.

2.5. Aiemmat tutkimukset

Rajala (2011, 5) on tehnyt Tampereen ammattikorkeakoulussa opinnäytetyön: Lounasruoan laatu ammatillisessa oppilaitoksessa. Työn tavoitteena oli selvittää Pirkanmaan ammattiopiston lounasruoan laatua. Aiheen taustaa on selvitetty opiskelijoille ja henkilökunnalle tehdyn kyselyn ja havainnoinnin avulla. Kyselyn tuloksista käy ilmi, että huomiota tulisi kiinnittää enemmän lounaalla tarjottavan ruoan laatuun. Erot lounasruoan laadussa eivät selviä havainnointitutkimusten

perusteella. Kaikissa toimipisteissä ruoanvalmistus on tapahtunut samoista lähtökohdista. Tutkimuksessa on kiinnitetty huomiota samoja seikkoihin kuin kyselyssä.

Rajalan (2011, 48) mukaan lounasruokaa valmistavat ihmiset, jotka eivät ole koneisiin verrattavia valmistuslaitteita. Jokainen lounas on tekijänsä näköinen tuote, se ei tule olemaan koskaan 100 prosenttisesti samanlainen toisen lounaan kanssa. Ruoan laatua arvioi jokainen ihminen. Ihmisten mielipiteet vaikuttavat ruoan laatuun, joten laadun mittaaminen mittareilla on täysin mahdotonta. Ammattikeittiöiden tavoitteena on tarjota maittava lounasruoka, jonka valmistaa ammattitaitoinen ja asiakaspalveluhenkinen henkilökunta.

Martikaisen & Siljaman (2016, 5) opinnäytetyössä: Tyytyväisyys Savon ammatti- ja aikuisopiston ravintolapalveluihin tarkoituksena oli selvittää Savon koulutus- kuntayhtymän opiskelijoiden tyytyväisyyttä ravintolapalveluiden toimintaan. Tutkimuksen kohteena oli lounasravintolan ja kahvilan toiminta. Tutkimuksessa selvitettiin opiskelijoiden näkökulmasta asioita, jotka vaikuttivat ruoan laatuun, näytävyyteen, makuun ja valikoimaan.

Tuloksista voidaan huomioida se, että opiskeljaruokailun ja kahvilan toimintaan oltiin tyytyväisiä. Ruoan makuun ja houkuttelevuuteen sekä lisäkkeiden monipuolisuuteen ja vaihtuvuuteen vastaajat toivoivat kehitystä. Vastaajien mielestä myös ateriointi aika koettiin riittämättömäksi. Tulosten perusteella huomioitavaa oli myös se, että toimintaa tulisi kehittää enemmän asiakaslähtoisempää. Asiakas- tyytyväisyyskyselyn toteuttaminen säännöllisin väliajoin on tärkeä toiminnan kehittämässä. (Martikainen & Siljama 2016, 5)

Eskelinen & Taipale (2015, 5) ovat tehneet opinnäytetyön: Kouluruokailun parhaat käytänteet Suomessa. Opinnäytetyön keskeisenä tavoitteena oli antaa uusia näkökulmia Kuopion kaupungin kouluruokailun kehittämiseen. Ensimmäiseksi opinnäytetyöprosessissa kartoitettiin Suomessa toteutettuja projekteja kouluruokailun edistämiseksi sekä selvitettiin kouluruokailun nykytilanne Kuopion kaupungin ja Servican kanssa.

Eskelisen & Taipaleen (2015, 39) ehdotuksia Servicalle Kuopion kaupungin kouluruokailun tilanteesta olivat näkyvyys ja tiedottaminen; olisi hyvä, jos Kuopion kaupunki keräisi systemaattisesti tietoa sen eri kouluissa toteutetuista kouluruokaprojekteista tai kouluruokailuun liittyvistä tutkimushankkeista. Ruokalistojen näkyminen kaupungin www-sivuilla toisi positiivista mielikuvaa kaupungista ja sen palveluista. Oppilaat tulisi ottaa mukaan kouluruokailun suunnitteluun, sillä kouluruokailussa pyritään mahdollisimman pieneen hävikkiin. Oppilaiden saadessa osallistua kouluruoan suunnitteluun, esimerkiksi yksittäisten teemojen osalta, he osallistuivat myös innokkaammin ruokailuun. Ravitsemuksen näkökulmasta olisi myös tärkeää, että pitkien koulupäivien aikana olisi mahdollisuus ostaa terveellistä välipalaa, jonka tarkoituksena on auttaa jaksamaan koulupäivän loppuun. (Eskelinen & Taipale 2015, 39.)

Kouluruokailun näkyvyyttä voitaisiin parantaa myös markkinoinnin uudistamisella. Se voisi lisätä kouluruokailun kiinnostavuutta ja houkuttavuutta. Opiskelijoiden mielestä kouluruoka on tylsää ja itsestäänselvyys, jota ei osata arvostaa. Ruokailutiloihin tulee panostaa, esimerkiksi viherkasvien ja värien avulla, sillä ne lisäävät viihtyisyyttä. Ruokailutilojen käytettävyyteen tulisi kiinnittää huomiota jo suunnitteluvaiheessa, jotta tiloja voitaisiin muunnella eri käyttötarkoitusten mukaan. (Eskelinen & Taipale 2015, 39.)

Kouluruokailuun vaikuttavia tekijöitä ovat laadun, arvostuksen ja imagon parantaminen. Ruoanlaatua arvioidaan haju- maku- ja näköaistien avulla. Näiden mittaaminen mittareilla on mahdotonta. Jokaisella henkilöllä on henkilökohtainen mielipide asiasta. Asiakastoimikunnan perustaminen yhdessä opetuksen henkilöstön ja opiskelijoiden kanssa lisäisi arvostusta kouluruokailua kohtaan. Positiivisen mielikuvan ja imagon lisäämiseksi näkyvyyttä voidaan parantaa www-sivujen ja sosiaalisenmedian kautta.

3 Kouluruokailu Suomessa

3.1 Kouluruokailun historia ja merkitys

Maksutonta kouluruokaa on tarjottu Suomessa jo 60 vuotta. Kouluruokailun varhishistoria alkaa jo 1600-luvulla. Koulujen ylläpitämiseksi koulupojat eli teinit keräsivät erilaisia avustuksia. Näitä olivat muun muassa ruoka-aineet ja erilaiset tavarat. Kansakoulujen perustamisen yhteydessä 1800-luvulla perustettiin myös oppilaille ensimmäiset asuntolat. Päivittäin siellä tarjottiin keittoruokaa. Koulunkäyntiä edistettiin ruoka- ja vaateavustuksilla 1800-luvun lopulla perustetun yhdistyksen myötä. (Lintukangas, Manninen, Mikkola-Montonen, Palojoki, Partanen & Partanen 2007, 152.)

Kouluruokailun järjestämistä varten vuonna 1908 haettiin valtion tukea. Valtio myönsi vuonna 1913 kouluruokailuun 150 000 markkaa ja joitakin vuosia myöhemmin varoja saatiin lisää. Siihen aikaan 17 000 lasta nautti kouluruoasta. Vuonna 1943 Suomessa ensimmäisenä maana maailmassa säädettiin lailla kouluruoan tarjoamisesta oppilaille maksutta. Lain voimaantuloon liittyi viiden vuoden siirtymäaika. Niinpä vuotta 1948 pidetään koululaisille suunnatun maksuttoman kouluruokailun alkamisvuotena. Oppilaat velvoitettiin vapaa-aikana hankkimaan ruokatarvikkeita kouluruokailua varten. Opettajan vastuulla oli toiminnan ohjaus. (Lintukangas, ym. 2007, 148)

Vuoden 1957 kansakoululaki määräsi kaikille koululaisille riittävän aterian jokaisena päivänä. Vuoden 1967 asetuksen mukaan riittävä ateria tyydytti kolmasosan opiskelijan koko päivän ravinnonsaannista. Peruskouluasetuksessa määrättiin vuonna 1984 ateriaan käytettävän ajan ja ruokatauon pituus. Tämä tuli olla minimissään 30 minuuttia. (Lintukangas, ym. 2007, 155)

Vuonna 1999 uudistettiin koululainsäädäntöä, jossa kouluruokailu pysyi edelleen maksuttomana. Perustuslain 45§ määrää, että opiskelijalle on jokaisena työpäi-

vänä annettava tarkoituksenmukaisesti järjestetty ja ohjattu sekä määrältään riittävä maksuton ateria. Kouluruoan tarjoaminen ammatillisen perusasteen opiskelijalle oppilaitoksessa perustuu lakiin ammatillisesta koulutuksesta (630/1998) pykälään 37, jossa on kirjattu säädös: ”*päätoimisissa opinnoissa opiskelijalla on oikeus maksuttomaan ateriaan niinä työpäivinä, joina opetussuunnitelma edellyttää opiskelijan läsnäoloa koulutuksen järjestäjän osoittamassa koulutuspaikassa.*” (Laki ammatillisesta koulutuksesta. 37§; L 630/1998, 37.§)

2000-luvulla kouluruokailun suunnittelua ohjaa perusopetuslain 3§. Laissa säädetään, että opetuksen tulee edistää oppilaiden tervettä kasvua ja kehitystä. Lisäksi siinä painotetaan yhteistyön merkitystä kotien ja koulun oppilashuollon kanssa. Opetussuunnitelmaan tulee lisätä kuvaus oppilashuollon tavoitteista ja keskeisistä periaatteista, joihin kouluruokailun järjestämisessä on kiinnitettävä huomiota. Tässä yhteydessä on samoin huomioitava terveys- ja ravitsemuskasvatuksen sekä tapakasvatuksen tavoitteet. (Perusopetuslaki. 3§ L 628/1998; Lintukangas ym. 2007,157.)

3.2 Kouluruokailun ravitsemuksellinen merkitys

Lainsäädäntö takaa maksuttoman päivittäisen aterian esiopetuksesta toisen asteen opintojen loppuun (Opetushallitus 2014). Koulujen opetus- ja kasvatustehävään kuuluu tärkeänä osana kouluruokailu. Jokaisen nuoren tulisi syödä terveellinen ja täysipainoinen ateria koulussa, koska se tukee opiskelijan hyvinvointia. Kouluruoan pitäisi kattaa 1/3 nuoren päivittäisestä energian saannista. Opiskelijoiden oppimisvireyteen vaikuttaa koulupäivän aikana se, että ruokailu on jakotettu opiskeluun nähden tasaisesti, ja että se soveltuu suomalaiseen arkirytmiiin. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2017.)

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan vuoden 2017 uudet kouluruokasuositukset antavat suuntaviivat lounasruokailuun. Lounaan tulee olla täysipainoista, ravitsemussuosituksen mukaista, maukasta sekä ruokailemaan houkuttelevaa. Lounaan tulisi sisältää kalaa, vaaleaa tai punaista lihaa, kananmunaa, palkokasveja. Lisäksi tarjolla tulisi olla kasvislisäkettä, salaattinkastiketta tai öljyä, täysjyväleipää

ja margariinia. Ruokajuomana maitoa, maitojuomaa tai piimää. Puuro- ja keittoaterioiden ravintosisältöä täydentämään tulisi lisätä raejuustoa, jogurttia, rahkaa, marjasmoothieita, kananmunaa, -levitteitä tai kalaleivitteitä. Lisäksi salaatteja, viipaloituja kasviksia, hedelmiä ja kotimaisia marjoja. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2017.)

Lounaalla tulisi olla tarjolla kaksi lämminruoka vaihtoehtoa, joista toinen olisi kasvisruoka. Kasvisruokaa täydennetään riittävällä proteiinilisällä, kuten palkokasveilla, kasviproteiinilähteillä, kananmunalla ja maitotaloustuotteilla. Kasvisruokavaihtoehto totuttaa opiskelijoita kasvispainotteiseen ruokailuun. Tämä auttaa terveyttä edistävään ja ympäristövastuulliseen syömiseen. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2017.)

Oppilaille tarjotaan maksutta päivittäin monipuolinen ja tasapainoinen ateria oppimisympäristössä (kuva 2). Ravitsemuksellisesti täysipainoinen kouluateria auttaa oppilaita jaksamaan ja parantaa opiskelun edellytyksiä. Tähän päästään, jos aterian kaikki osat nautitaan. Ateriaan kuuluvat lämpimän kala-, kasvis- tai liharuoan lisäksi salaattia, ruokajuoma, leipä, levite ja jälkiruoka. (Opetushallitus 2014.)



Kuva 2. Lautasmalliannos (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2017).

Koululounas on päivän ainoa lämmin ateria osalle opiskelijoista, joten sen nauttiminen on tärkeää. Kouluruokailun väliin jättäminen lisää epäterveellisten välipalojen houkuttelevuutta. Henkilökunnan esimerkki ja yhteisten pelisääntöjen noudattaminen voivat auttaa päätöstä osallistua ruokailuun, sillä jokaisen on tärkeää syödä päivittäin hyvin. Kouluruokailulla on myös ravitsemuksellista merkitystä, täyspainoinen ateria edistää koulun henkilökunnan hyvinvointia ja työssä jaksamista. (Opetushallitus 2014.)

Perusopetuslain (628/1998) 31§:ssä määritellään, että kouluruokailun tulee olla ohjattua. Ohjausta tapahtuu terveystiedon tunnilla, jossa oppiaineeseen sisältyy ravitsemistietous. Opiskelijoita tulee kannustaa lautasmallin mukaiseen ruokailuun, koska kotoa tulevan mallin tai ulkoisten houkutteiden vuoksi entistä nuoremmat oppilaat ottavat käyttöönsä huonompia ruokailutottumuksia. Useat nuoret syövät yksipuolista ruokaa tai jättävät kokonaan kouluruokailun väliin. Nuorten lihavuus ja ylipaino ovat lisääntyneet, vaikka kouluruoka toteutetaan ravitsemussuosituksen mukaisesti. Nämä ovat seurauksia vääränlaisista ruokailutottumuksista ja liikunnan puutteesta. (Levomäki 2011.)

Luovin ammatillisissa opetussuunnitelmissa ei ole määritystä, että ruokailun tulee olla ohjattua. Ammatillisissa opetussuunnitelmissa on osaamistavoitteena, että opiskelija osaa ottaa huomioon ravitsemuksen merkityksen terveydelle. Tähän kuuluvat: terveellinen ravitsemus, ravitsemuksen merkitys terveydelle, eri ruoka-aineiden ja – tuotteiden sisällöt, kilojen tasapaino, arjen valintojen merkitys omassa (työ)hyvinvoinnissa. Työhön ja itsenäiseen elämään valmentavassa koulutuksessa (Telma) osa-alueena on arjen taidot. Opiskelijan osaamistavoitteena on suunnitella ja valmistaa kykyjensä mukaisesti terveellistä ruokaa sekä edistää omaa hyvinvointiaan oikeiden ruokailutottumusten avulla.

3.3 Kouluruokailun sosiaalinen merkitys

Kouluruokailu edistää vuorovaikutustaitoja ja sosiaalisuutta. Yhdessä syöminen kasvattaa ruokakulttuuriin ja kannustaa arvostamaan ruokaa ja ruokailua. Kouluruokailu on myös osa opetuksellista ja kasvatuksellista tehtävää. Ruokailutilanteet ovat hyviä oppimisen mahdollisuuksia, niissä opetellaan sosiaalisuutta ja vuorovaikutustaitoja. Opetuksellisesta näkökulmasta kouluruokailun avulla voi ohjata oppilaat pohtimaan esimerkiksi ruoan terveellisyyttä, laatua, hintaa ja ympäristövaikutuksia, ruokaan liittyvää teknologiaa, kansainvälistymistä, monikulttuurisuutta, paikallista ruokakulttuuria, erilaisia ruokavalioita ja hyvien tapojen merkitystä. (Elintarviketurvallisuusvirasto 2016a)

Ruokailuvalintoihin vaikuttavat jokaisen omat makumieltymykset, lounasvaihtoehdot, ruokailuun liittyvät kokemukset, ruokailuympäristö ja koettu palvelu. Ruoan maku ja houkuttelevuus sekä kotikasvatus, kaverien mielipiteet, kansainvälisyys ja median välittämä mielikuva. Asiakkaiden makutottumukset, -mieltymykset ja aikaisempi kokemus ovat pohjana ruokalistasuunnittelussa. (Opetushallitus 2014.)

Kouluruokailulla on pitkä historia Suomessa. Maksuton lounas koulupäivän aikana on mahdollista Suomen lisäksi vain Ruotsissa. Valtaosa oppilaista pitää kouluruokailua merkityksellisenä ja hyvänä asiana. Vaikka suurin osa opiskelijoista ruokailee maksuttoman lounasaterian koulussa, mutta on myös huolestuttavan suuri joukko opiskelijoita, jotka jättävät lounaan väliin tai korvaavat sen energiajuomalla. Kouluruokailu on osa opiskelijan hyvinvointia. Lounaan lisäksi päivän eri aterioiden merkitys jaksamiseen ja hyvinvointiin on tärkeää. Aterioista saatu energia takaa tasaisen vireen koko päiväksi.

4 Laatudetekijät kouluruokailussa

4.1 Ruokalistasuunnittelu

Kouluruokailun tärkein tehtävä opiskelijalle on taata aterian riittävä ja monipuolinen ravinnonsaanti koulupäivän aikana. Tämän tehtävän toteutuminen edistää oppilaiden terveyttä ja hyvinvointia, sekä varmistaa päivittäisen työtehon. Kun oppilaat syövät päivittäin monipuolisesti ja riittävästi, se auttaa kohentamaan yksilön terveyttä ja ehkäisemään yhteiskunnan tasolla liikalihavuutta ja muita terveysongelmia. Nuorena opitut mallit ja käyttäytymistavat kulkevat mukana läpi elämän. Siksi terveellisten ravitsemustottumusten edistäminen jo nuoruudesta lähtien on erityisen tärkeää. (Lintukangas, ym. 2007, 21—22.)

Ruokalistojen päivittäminen sesongin mukaiseksi, tuo vaihtelevuutta ja on kestävä kehityksen mukaista. Lisäkepeydässä huomioidaan myös sesongin vaihtelut. Opiskelijoille tarjotaan heidän suosikkiruokia. Käytössä olevan reseptiikan tulee olla ajantasaista ja vakioitua. Ruoan maustamiseen käytetään riittävästi mausteita, ruoka on esille laitettu houkuttelevan näköisesti ja tuote on oikean lämpöinen. Kouluruokalounaalla tarjotaan jälkiruokaa vähintään kaksi kertaa viikossa. Opiskelijoiden lempijälkiruokia ovat tyyppillisesti rahkat, mousset, hyytelöt ja kahvi. Teemat tuovat vaihtelevuutta lounasruokailuun. (Ammattiopisto Luovi 2016a, 9).

Kouluruokailun ravitsemukselliset suositukset ja niiden toteutuminen ovat tärkeitä perustavoitteita. On eri tapoja arvioida koululounaan ravitsemuksellisuutta, kuten ravintoa-ainetiheys tai joukkoruokailuun kehitetty kriteeristö. (Suomen Sydänliitto 2016; Valtionravitsemusneuvottelukunta 2017). Ravintoainetiheyden arvioimiseksi lasketaan ateriasta 4–6 viikon ajalta keskeisten ravintosisältöä kuvaavien ravintoaineiden määrä energiayksikköä kohti keskiarvona. Arvoja verrataan suositusarvoihin. On huomioitava se seikka, että ateria sisältää riittävästi myös energiaa, energiaravintoaineita sekä tyydyttymätöntä rasvaa. Joukkoruokailussa

ruoan ravitsemuksellista laatua määrittävän kriteeristön avulla voidaan alustavasti havaita, onko koulussa tarjottava ruoka keskimäärin suositusten mukaista. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2017).

4.2 Erityisruokavaliot

Uudet kouluruokasuositukset 2017 koskevat myös erityisruokavaliota. Niiden mukaan tarjotaan opiskelijalle terveyden edistämiseksi sopivaa ja turvallista ruokaa. Erityisruokavaliointarve selvitetään ennen opiskelun alkamista tai terveystarkastuksissa. Ruokavalioita koskevat ilmoituskäytännöt ovat oppilaitoskohtaisia ja ne sovitaan paikallisesti. Asiallinen ja selkeä ilmoituskäytäntö vähentää erityisruokavaliion tarvetta. Erityisruokavaliot, joissa ruokavalio on osa sairauden hoitoa, edellytetään lääkärintodistusta. Pysyvää ruokavaliohoitoa edellyttävissä sairauenhoidoissa riittää kertailmoitus oppilaitokseen. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2017.)

Kansallisen allergiaohjelman (2008–2016) mukaisesti lieviä allergiaoireita, kuten ohimenevää suun kirvelyä, kutinaa tai suun punoitusta, ei enää tule hoitaa välttämällä vaan altistamisella ja vähitellen siedättämällä. Ruokavaliosta jätetään pois vain ne ruoka-aineet, joiden välttäminen on merkittävien oireiden takia perusteltua. (Filha Ry, 2014.)

Ammattiopisto Luovissa järjestetään erityisruokavalio terveydellisistä syistä pääasiassa lääkärinlausunnon perusteella. Lääkärinlausunto ei saa olla 6 kuukautta vanhempi oppilaitoksen lukuvuoden alkaessa. Lääkärinlausuntoa ei edellytetä vähälaktoosisessa, laktoosittomassa, gluteiinittomassa ja kasvisruokavaliossa (lakto-ovo) eikä uskonnollisiin syihin perustuvassa ruokavaliossa. (Ammattiopisto Luovi 2016b.)

Lounaalla on tarjolla joka päivä kasvisruokaa. Tarjolla oleva kasvisruoka on lakto-ovo-vegetaarinen, koska se koostuu kasvien, hedelmien, viljavalmisteiden, palkokasvien lisäksi maitovalmisteista ja kananmunasta. Täysin vegaaniruokava-

liota ei ole tarjoilla oppilaitoksessa. Pääsääntöisesti ruokapalvelussa valmistettava kasvisruoka on lakto-ovovegetaarinen, lisäksi voi olla joko lakto-ovogetaarinen lisänä kalaa, lakto-ovovegetaarinen lisänä broileria tai kalkkunaa sekä lakto-vegetaarinen ruokavalio. (Ammattiopisto Luovi 2016b.)

Kasvisruokavaihtoehto korvaa uskontoon perustuvan ruokavalion. Uskontoihin liittyviä paaston ajan ruokavalioita ei myöskään toteuteta, eikä ravintolapalvelulla ole mahdollisuutta hankkia tai valmistaa eri uskontojen vaatimien käsittelytapojen mukaisia ruoka-aineita tai ruokalajeja. Opiskelijat toimittavat itse keittiölle Kelan korvaamat kliiniset ravintovalmisteet tai vastaavat tuotteet sekä muut lääkärin määräämät tuotteet. (Ammattiopisto Luovi 2016b.)

4.3 Kouluruokailun ympäristötekijät

Koulujen ruokailutilat ovat usein varsin tylsiä. Seiniä koristavat ruokaan liittyvät julisteet tai maisemataulut. Oppilasravintola toimii oppimisympäristönä ja houkuttelevuutta saataisiin opiskelijalähtöisestä suunnittelusta. Opiskelijat voisivat ideoida omannäköistä taidetta ja osallistuisivat myös sen tuottamiseen. Sesonkien vaihtelut sisustuksessa tuovat erilaista ilmettä ruokailutilaan, ja esimerkiksi luonnonkasvien hyödyntäminen pöytäkoristelussa tai seinälle ripustettavassa taideteossa voivat tuoda selkeää lisäväriä ja viihtyisyyttä. Rauhallista tunnelmaa ruokailutilanteeseen voidaan saada lisäämällä taustamusiikkia. Musiikki ei kuitenkaan saa soida liian kovalla, eikä saa olla rytmiltään liian nopeatempoista. Ruoan tarjoamiseen käytettävien astioiden puhtaus, siisteys sekä moitteeton kunto ovat visuaalisesti tärkeitä. (Ammattikeittiöosaajat 2016.)

Tarjottavan ruoan oikealämpöisyys on ravintolan omavalvonnan kannalta perusedellytys. Opiskelijoiden ja muiden ruokailijoiden kannalta ruoan esillepano, visuaalisuus sekä ruoan tuoksu ovat tärkeitä ruoan houkuttelevuutta lisääviä tekijöitä myös kouluruokailussa. Ruokailuun käytettävä aika on 45 minuuttia, josta opiskelija käyttää jonottamiseen ja ruokailuun noin 20 minuuttia. Tuona aikana sekä ruokaan että ruokailutilan viihtyvyyteen vaikuttavat asiat ehtivät käydä opiskelijan mielessä monta kertaa. (Ammattikeittiöosaajat 2016.)

Mikäli päivästä toiseen voimme tarjota rikkaan ja tyydyttävän ruokailukokemuksen, voimme olla varmoja siitä, että opiskelija ottaa ohjenuorakseen terveellisen ja ravitsevan ruokatottumuksen ylläpitämisen päivittäisessä elämässään. Ruokaintunti keskellä työpäivää virkistää aidosti. Koulun kaikkien aikuisten, eritoten ruokapalvelutyöntekijöiden, tulee osallistua ruokailuun. Tämä on tärkeää siksi, että ruokailuun osallistuminen on sekä osa työsuojelua että laaduntarkkailua. (Lintukangas ym. 2007, 42.)

4.4 Palvelun merkitys

Hyvää palvelua on odotukset ylittävä palvelu. Asiakaspalvelussa iloinen, aidosti läsnä oleva ja ammattilpeä ruokapalveluhenkilöstö on oleellinen tekijä. Ravintolapäällikön paikka, mikäli suinkin mahdollista, on lounasaikaan asiakkaiden keskuudessa, ei toimistossa. Opiskelijaohjauksen työtä on valvontatyö ruokailuhetkellä. Oppilaiden kanssa keskustelu ruoasta ja ruokailutavoista on olennainen osa kasvatushenkilöstön työtä. (Ammattikeittiöosaajat 2016.)

Esimerkkiruokailun avulla voidaan vaikuttaa ruokailutilanteessa tapahtuvaan ohjaukseen, vaikuttamalla oppilaiden tietoihin, taitoihin ja asenteisiin. Ruokailun yhteydessä oppilaat saavat tietoa esimerkiksi erilaisten ruokien ja raaka-aineiden terveyttä edistävästä ruokavalinnoista. Hyvällä ohjauksella on tärkeä merkitys nuorten terveyteen ja hyvinvointiin tulevaisuudessa. (Ammattikeittiöosaajat 2016.)

4.5 Asiakasyhteistyön merkitys

Asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys ovat käsitteitä, jotka kuuluvat tämän päivän kouluruokailuun, asiakkuus on ymmärrettävä kokonaisvaltaisesti. Opiskelijat, henkilökunta ja ulkopuoliset asiakkaat ovat kouluruokailun kanta-asiakkaita. Heidän tarpeistaan, odotuksistaan ja toiveistaan tulee olla aidosti kiinnostunut. Asia-

kassuhde on tärkeä, ja sitä tulee vahvistaa. Asiakastyytyväisyyden selvittämiseen suoran palautteen lisäksi on erilaisia tapoja kerätä asiakaspalautetta, näistä yleisimpänä on sähköinen asiakastyytyväisyyskysely. Lisäksi esillä voi olla palauttekirja, johon asiakas voi antaa nimettömänä palautetta tai toiveita. (Lintukangas, ym. 2007, 56.)

Luovissa tehdään yhteistyötä eri tavoilla, esimerkiksi tiedottamalla kouluruokailuun liittyvistä asioista oppilaalle ja vanhemmille Wilman kautta. Henkilökunnalle tiedottaminen tapahtuu sähköisessä työskentely-ympäristössä, joka on nimeltään Satama. Ruoka- ja ravintolatoimikunnan perustaminen oppilaitokseen toisi asiakasnäkökulmaa kouluruokailun suunnittelemiseen ja kehittämiseen. Luovin ravintolapalveluilla ei ole ruoka- ja ravintolatoimikuntaa, mutta teemme suunnitelmallista yhteistyötä eri koulutusalojen kanssa. Kouluruokailun ja eri oppiaineiden yhteistyöllä on paljon annettavaa. Kotitalouden, liikunnan ja terveystiedon tunneilla on tärkeää korostaa terveellisen kouluruokailun merkitystä osana hyvinvointia. (Ammattikeittiöosaajat 2016.)

Kouluruokailu toimii lisäksi sosiaalisesta ja kulttuurisesta näkökulmasta. Tämä tarkoittaa sitä, että kouluruokailussa tiivistyy sosiaalisen yhteisön toimivuuden kannalta oleellisia asioita. Nämä asiat voivat liittyä esimerkiksi koulun ympäristökuluttaja-, kansainvälisyys-, ja suvaitsevaisuuskasvatukseen. (Ammattikeittiöosaajat 2016.)

4.6 Kestävä kehitys ja ympäristövaikutukset

Keittiön ympäristöohjelman laatiminen on ruokapalveluissa keittiön työnohjaamisen apuväline. Tämä tulisi sisällyttää osaksi oppilaitoksen ympäristöohjelmaa. Nuoret ovat erittäin tietoisia ja kiinnostuneita ympäristöasioista, joten oppilaitoksen keittiössä on toteutettava kestävän kehityksen periaatteita jo tämänkin takia. Kouluruokailussa yhdistyvät opetuksen ja ruokailutoiminnan eri elementit ja näiden yhteistyö pohjautuu ympäristökasvatukselle. (Lintukangas ym. 2007, 75.)

Ympäristön kuormittamista tapahtuu suurkeittiöissä monella eri tavalla. Kestävään kehitykseen vaikuttavat tekijät ovat keittiölaitteiden valinta ja käyttö, jotka vaikuttavat hankintoihin sekä jätehuolto, pakkausmateriaalit ja henkilökunnan työmenetelmät. Ympäristövaikutuksia voidaan muuttaa ja vähentää asenne- ja toimintatapa muutoksilla. Ympäristövaikutuksiin perustuva ajattelutapa ja vastuullisuus lähtevät jokaisesta työntekijästä. Näiden asioiden omaksuminen on tärkeää. (Lintukangas ym. 2007, 75.) Luovin kestävän kehityksen mukaisesti ravintolapalveluiden henkilöstö ovat suorittanut ympäristöpassin. (Ammattiopisto Luovi. 2016c).

Ammattiopisto Luovin kestävän kehityksen suunnitelman mukaisesti suositaan kotimaisia, lähellä tuotettuja elintarvikkeita ja hyödynnetään kausituotteiden käyttöä ruoanvalmistuksessa silloin, kun se on esim. sijainnin, hankintakäytäntöjen, saatavuuden, taloudellisuuden ja laadun kannalta mahdollista. (Ammattiopisto Luovi. 2016c).

Esivalmistetuilla elintarvikkeilla vähennetään ruokahävikkiä. Vakioitujen reseptien käytöllä, raaka-ainevalinnoilla varmistetaan ruoan tasalaatuisuus ja oikeat valmistusmäärät. Jaksottamalla ruoan valmistusta asiakkaat saavat tasalaatuista ruokaa ja hävikki pienenee. Päivän ruokalista tulee olla aina asiakkaiden nähtävillä, josta löytyy asiakkaille informaatiota ruokalistan sisällöstä, esim. gluteeniton ruoka. Salin henkilökunnan tulee tietää, mitä ruoka sisältää, jotta he pystyvät informoimaan asiakkaita. Salaattibuffet, energialisäkkeet ja mahdollisesti myös kasvisruoka laitetaan tarjolle ensimmäisenä, ennen varsinaista pääruokaa. Hävikin vähentämiseksi tuodaan ruoka tarjolle pienemmissä erissä etenkin tarjoilun loppuvaiheessa. (Ammattiopisto Luovi. 2016c).

Ruokahävikkiä seuraamalla saadaan keittiön toimintaa tehokkaammaksi. Esivalmistusasteen, valmistuksen ja tähteen jääneen ruoan jatkokäytön suunnittelulla voidaan minimoida ruokahävikkiä ja saadaan aikaan myös kustannussäästöjä. Systemaattisella hävikin seurannalla lisäämme tietoisuutta, mistä hävikkiä eniten syntyy, ja miten sitä pystytään vähentämään. (Ammattiopisto Luovi. 2016c).

Jätteen määrän vähentäminen koskee jokaista vaihetta ruokapalveluissa: ostmista, varastointia, ruoan valmistamista, tarjoilua ja ylijäämäruokaa. Kun ruoka valmistetaan ilmastolle ystävällisillä raaka-aineilla, syntyy jokaiselta ruokailijalta vähemmän biojätettä. Annoskoko, annostelu ja ruuan oikea valmistusmäärä vaikuttavat hävikkiin ja kustannuksiin. Lautashävikin määrä voi vaihdella 20 g - 60 g välillä asiakasta kohti. (Ammattiopisto Luovi. 2016c).

Luovin ravintolapalveluiden hankintasopimukseen on kirjattu kestävän kehityksen linjaukset. Nämä linjaukset ovat osa tarjouspyyntöihin sisällytettävää selvitystä, tavarantekijän ja toimittajan ympäristöohjelmasta ja toimintaperiaatteesta. Arvioitavana kohteena tavarantekijän ohella on myös palvelu. Hyvällä hankintasuunnittelulla säästetään ympäristön kuormitusta ja tuotekohtaisia hankintakustannuksia. (Lintukangas ym. 2007, 75.)

4.7 Toimintavarmuus ja turvallisuus

Elintarviketoimijan omaoikentajärjestelmällä pyritään varmistamaan elintarvikkeiden turvallisuus ja elintarvikelainsäädännön toiminnan varmuus. Elintarviketoimijalla tulee olla omaoikentasuunnitelma. Omaoikentaperustuu Elintarvikelakiin (23/2006). Elintarvikeoikentannon tehtävänä on varmistaa elintarvikkeiden turvallisuus. Viranomaisten ja elintarvikeoikentotoimijat vastaavat sen toiminnasta. (Elintarviketurvallisuusvirasto 2016b.)

Elintarviketurvallisuusvirasto Evira ohjaa Oiva-järjestelmää. Oiva-raportti kertoo viranomaisten tekemien tarkastusten pohjalta yrityksen hygieniatasosta ja tuotteiden turvallisuudesta. Asiakirjan antaa elintarvikeoikentaviranomainen ja se on pidettävä julkisesti esillä. Elintarviketurvallisuus on sitä parempi, mitä leveämpi hymy on Oiva-raportissa. Näin ollen elintarviketurvallisuus on hyvällä malilla. (Elintarviketurvallisuusvirasto 2016b.)

Elintarvikealalla työskentelevien henkilöiden on hallittava elintarvikehygienian perusteet, jotta ruokaa osataan käsitellä turvallisesti. Hygieniapassi on osaamistodistus, jonka työntekijä saa suoritettuaan hygieniosaamistestin. Hygieniapassin tarvitsee henkilö, joka työssään käsittelee pakkaamattomia, helposti pilaantuvia elintarvikkeita elintarvikehuoneistossa (esimerkiksi kahvilat, ravintolat, suurkeittiöt, pikaruokaravintolat, elintarvikemyymälät ja elintarvikkeita valmistavat tehtaot). Helposti pilaantuviin elintarvikkeisiin luetaan esimerkiksi maito, liha ja kala. (Elintarviketurvallisuusvirasto 2016c.)

4.8 Viestinnän merkitys

Kouluruokailun arvostuksen ja positiivisten mielikuvien luomiseksi on hyvä tuoda lisää tietoa kouluruokailun periaatteista ja sen laatutekijöistä. Koululounaan näkyvyyttä lisätään ruokalistan avulla. Sen tarkoitus on houkutella opiskelijat ja henkilökunta ruokailemaan päivittäin. Ruokalista on hyvä olla esillä oppilasravintolan lisäksi opetustiloissa sekä oppilaitoksen internet-sivuilla. Sosiaalisen median hyödyntäminen viestinnässä lisää kouluruokailun näkyvyyttä. (Ammattikeittiöosaajat 2016.)

Oppilaitoksen yhteisöön kuuluvat oleellisesti ruokapalveluhenkilöstö. Heidän yhteystiedot tulisi olla helposti saatavilla koulun ja oppilaitoksen verkkosivustolla sekä oppilaille jaettavassa tiedotteessa. Kouluruokailuun osallistuneilta tulisi kerätä asiakaspalautetta säännöllisesti, useamman kerran vuodessa ja siihen reagoiminen on ensiarvoisen tärkeää. Kouluruokailun ja sen laatutekijöiden myönteistä mielikuvaa lisää avoin ja läpinäkyvä toiminta, hyvä viestintä ja markkinointi. (Ammattikeittiöosaajat 2016.)

Ensiarvoisen tärkeää olisi kertoa oppilaille, opettajille, nuorten vanhemmille sekä muille sidosryhmille kouluruokailun merkityksestä ja laatutekijöistä. Kouluruokailulle asetetut kasvatustavoitteet ja kestävä kehitys ovat huomioitu ammattitaidolla valmistetussa, maukkaassa ja ravitsemussuosittelun mukaisessa kouluruoassa. Ruokapalveluhenkilöstöllä pitäisi olla mahdollisuus esitellä toimintaansa ja kertoa

kouluruokailusta esimerkiksi koulun aloitukseen liittyvässä infotilaisuudessa, vanhempainilloissa ja kotiväenpäivässä. Tilaisuudet olisi järjestettävä siten, että opiskelijoiden vanhemmilla ja yhteistyökumppaneilla olisi mahdollisuus ruokailla oppilaitoksessa, joka edesauttaa ymmärrystä laadukkaasta kouluruoasta. (Ammattikeittiöosaajat 2016.)

4.9 Lisäpalveluiden merkitys

Lisäpalvelut ovat tärkeä tyytyväisyystekijä ja auttaa nuorta jaksamaan pitkän koulupäivän. Näitä palveluja ovat maksullinen aamu-, väli- ja iltapala. Kouluateria tarjotaan oppilaan koulupäivän rytmiin sopivasti. Aterioiden välit eivät saisi päivän aikana venyä liian pitkiksi. Hyvä aamiainen varmistaa aamupäivän jaksamisen. Opiskelijalla tulisi olla mahdollisuus nauttia ravitsemuksellisesti täysipainoisen välipala oppituntien välissä olevilla tauoilla. Opiskelija voi vaihtoehtoisesti tuoda omat eväät tai ostaa maksullista välipalaa. (Lintukangas ym. 2007, 24.)

Opetushallitus ja Kansanterveyslaitos antavat suosituksen, että oppilaitoksen välipala-automaattien tai kahvilan tarjonnassa ei ole säännöllisesti makeisia, virvoitusjuomia tai sokeroituja mehuja. Välipala-automaattien tai kahvilan tulee tarjota terveellisiä tuotteita. (Opetushallitus 2016.) Välipala tarjonnalla on väliä, epäterveellisten välipalojen, makeisten, ja paljon hiilihydraatteja sisältävien tuotteiden nauttimisella on todettu olevan yhteyttä opiskelijan oppimisvaikeuksiin ja ylivilkkauteen. (Lintukangas ym. 2007, 24.)

Osassa Luovin ravintoloita on opiskelijoilla mahdollisuus ostaa aamu- tai iltapäivä aikaan välipalaa. Tarjolla on suolaisia- ja makeita leivonnaisia, hedelmiä, jogurttia ja täysmehuja. Opiskelijat ostavat välipalaa mieluummin ilta- kuin aamupäivisin. Tämä johtuu luultavasti siitä syystä, että aterioiden aikaväli on iltapäivästä pidempi kuin aamupäivästä.

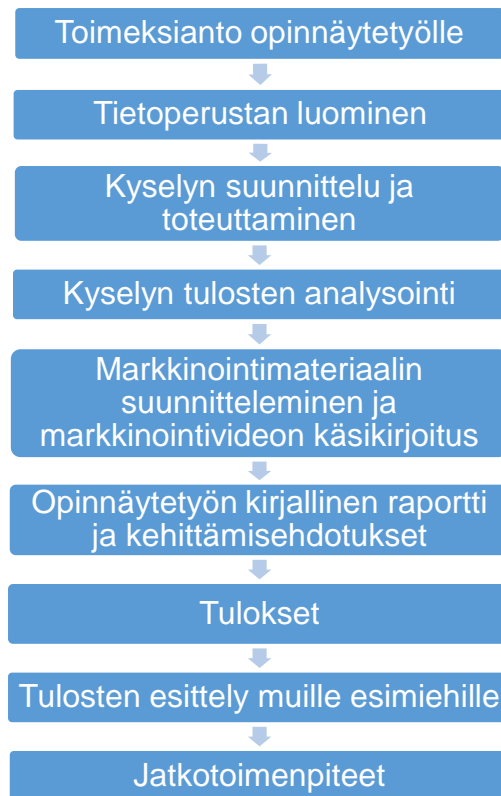
5 Opinnäytetyön toteutus

5.1 Menetelmälliset valinnat

Opinnäytetyöni idea lähti liikkeelle esimieheltäni ja perustuu Luovin ravintolapalveluiden toimintasuunnitelman toteutumiseen vuodelle 2017. Luovin toimintasuunnitelma tehdään kolmeksi vuodeksi kerrallaan ja sitä päivitetään vuosittain. Päälliköiden kuukausipalavereissa käydään läpi kuluvan vuoden toimintasuunnitelmaa ja tarkastellaan suunnitelman etenemistä. Vuoden 2017 toimintasuunnitelman yhtenä tavoitteena on laadukkaan kouluruoan määrittäminen.

Yksi ammattikorkeakoulun opinnäytetyön muodoista on toiminnallinen opinnäytetyö. Sen tarkoituksena on palvella toimeksiantajaa. Työn tavoitteena on esimerkiksi luoda opas, ohjeistus tai tapahtuma. Toiminnallinen opinnäytetyö koostuu kehitettävästä kohteesta ja itse opinnäytetyöraportista. Raportissa koostetaan työn kulku opinnäytetyöprosessin (kuvio 1) mukaan vaihe vaiheelta. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä ensimmäiseksi valitaan aihe. Seuraavaksi kirjoitetaan työsuunnitelma ja kartoitetaan tietoperustaa. Työsuunnitelmassa on tärkeää miettiä sitä, mikä on opinnäytetyön tarkoitus, kuinka se toteutetaan ja miten aihe rajataan. Näiden jälkeen voidaan aloittaa itse opinnäytetyön kirjoittaminen. Opinnäytetyössä on tärkeää, että se perustuu aiempiin tutkimuksiin, omiin johtopäätelmiin ja kysely- tai havainnointitutkimukseen. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 65.)



Kuvio 1. Opinnäytetyöprosessinkuvaus.

Opinnäytetyön käytännön toteutus on ravintolapalveluiden markkinointivideon toteuttaminen opiskelijälähtöisesti. Olen laatinut käsikirjoituksen valmiiksi kuvauksia varten. Käsikirjoitus sisältää tiedot kuvauspaikoista, kuvauksiin osallistuvista henkilöistä, kuvattavista työtehtävistä, videoon tulevien tekstien suunnittelusta ja mahdollisista vuorosanoista tai kertojan äänellä puhuttavista teksteistä. Videon tarkoituksena on markkinoinnin lisääminen kaikissa Luovin ravintoloissa. Tässä kohteena ovat opiskelupaikkaa miettivät nuoret ja heidän huoltajat. Tiedonhankintamenetelmänä tehdyn sähköisen kyselyn tuloksia hyödynnetään videolla kuvattavissa kohteissa ja iskulauseissa.

5.2 Kyselyn laatiminen

Tutkimuksessa käytettäväksi kyselymuodoksi parhaiten sopi sähköinen kysely. Sähköisen kyselyn etuina voidaan pitää nopeaa ja helppoa tiedonsaantia. Kyselyn haittapuolia on kato. Tämä riippuu siitä, kenelle kysely on kohdistettu ja miten

koetaan kyselyn mielekkyys ja tarpeellisuus. Kyselyn vastausprosentti yleensä nousee, kun kysely on kohdistettu valikoidulle vastaajajoukolle ja kyselyn aihe on suunniteltu heidän kannalta tärkeäksi. (Hirsjärvi ym. 2010, 196.)

Kysymykset muotoillaan yleensä kolmella tavalla. Avoimet kysymykset, joissa esitetään kysymys ja jätetään tyhjä tila vastausta varten. Monivalintakysymykset, jossa tutkija on laatinut valmiit vastausvaihtoehdot ja vastaaja merkitsee rastilla tai ympyröimällä hänen mielestään parhaan vaihtoehdon vastauksen kohdalle. Sekä asteikkoihin perustuvat kysymystyypit, joissa esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee sen vaihtoehdon, joka vastaa eniten hänen mielipidettään. (Hirsjärvi ym. 2010, 198-201.)

Opinnäytetyöni kyselyssä käytettiin kaikkia kolmea kysymysmuotoa. Tähän päädyttiin siitä syystä, että erityisopiskelijan on helpompi vastata ja hahmottaa valmiita vastausvaihtoehtoja, koska osalla opiskelijoista on puutteita luku- ja kirjoitustaidossa. Tästä samasta syystä käytimme vastausvaihtoehdoissa 3-portaista asteikkoa. Avoimilla kysymyksillä toivoimme saavamme esille opiskelijan mielipiteen omin sanoin. Kyselylomake laadittiin yhdessä Luovin palvelupäällikön kanssa. Lisäksi mukana on ollut kehittämispalveluiden suunnittelija. Hän vastaa Luovin sähköistenkyselyjen suunnittelusta, laatimisesta ja toteutuksesta.

Sähköinen kysely toteutettiin web-pohjaisella Webropol sovelluksella, koska se on Luovin käyttämä sovellus. Webropol sovelluksella kysely on nopea toteuttaa ja se antaa automaattisen kyselytutkimuksen raportoinnin. Sähköisenkyselyn vastausten seuraaminen tapahtui kerran viikossa, jolloin saimme selville, kuinka paljon vastauksia oli saapunut. Vastausaika kyselyyn oli aluksi 7.-21.12.2016. Vastauksia saatiin tuona aikana liian vähän, joten vastausaika jatkettiin ajalle 9.-13.1.2017. Kyselyjaksojen välissä lähetettiin uusi viesti kyselyn kohderyhmään kuuluvien opiskelijoiden luokanvalvojille. Linkki kyselyyn jaettiin opiskelijoille sähköpostin välityksellä. Sähköpostilinkki sisälsi myös saatekirjeen (liite 1), jossa kerrottiin kyselystä tarkemmin.

Kysely toteutettiin valtakunnallisesti kaikille Luovin toisen vuoden opiskelijoille, joita opiskelee Luovissa 269 henkilöä. Kysely suunnattiin heille, koska heillä on

enemmän kokemusta kouluruokailusta Luovin ravintoloissa kuin ensimmäisen vuoden opiskelijoilla. Kolmannen vuosikurssin opiskelijoiden oppiminen tapahtuu enemmän työpaikoilla, joten he eivät ruokaile pääsääntöisesti Luovin ravintoloissa. Kysely suunnattiin opiskelijoille, koska he ovat meidän tärkeimpiä asiakkaitamme.

Kyselystä tiedotimme henkilöstölle Sataman ja Yammerin uutisissa. Lisäksi lähitin sähköpostilla tiedotteen toisen vuoden opiskelijoiden luokanvalvojille. Kyselyyn valituille opiskelijoille tiedotettiin kyselystä sähköpostilla. Lisäksi tieto kyselystä meni sekä oppilaille että vanhemmille myös Wilman kautta. Ennen varsinaisen kyselyn aloittamista teimme testikyselyn Liperin liiketalouden kolmannen vuoden opiskelijoille. Esitestauksella saimme lisätietoa kyselyn toimivuudesta sekä mahdollisia muita asioita, joilla päästään mahdollisimman hyvään lopputulokseen laadukasta kouluruokaa suunniteltaessa. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 204.)

Kyselyn avulla oli tarkoitus saada selville opiskelijoiden näkemys laadukkaan kouluruoan merkityksestä (liite 2). Kyselyssä selvitettiin opiskelijoiden taustatietojen lisäksi ne asiat, jotka vaikuttavat lounasruokailuun, palvelun ja viihtyisyyden merkitykseen, sekä ravintoloiden näkyvyyteen internet-sivuilla. Luovin ravintoloiden lounaslistat ovat olleet elokuusta 2016 asti näkyvillä Luovi.fi-sivuilla.

Kyselylomakkeessa ei ole kysymyksien edessä numeroita. Esimerkiksi kysymys; jos et syö, miksi? Tämä kysymys tulee vain niille vastaajille, jotka vastaavat edelliseen kysymykseen en syö Luovin ravintolassa ollenkaan. Tähän toivottiin vastauksia; miksi he eivät syö ilmaista opiskelijalounasta? Kyselyssä ei käytetä myöskään hymiöitä vastaamiseen, koska aiemmissa kyselyissä on havaittu, että ne ohjaavat opiskelijaa antamaan liian myönteisiä vastauksia. Kolmessa ensimmäisissä kohdassa kysyttiin opiskelijan taustatietoja. Seuraavilla kahdella kysymyksellä kartoitimme opiskelijoiden ruokailukertojen määrää viikon aikana, jotta saisimme selville muun muassa sen jättävätkö opiskelijat lounaita syömättä.

Kerro meille mielipiteesi lounasruoasta -kysymyksellä, halusimme saada selvyyttä, mitä mieltä opiskelijat ovat lounaalla tarjottavien ruokalajien valikoimasta,

monipuolisuudesta sekä ruokalistalla olevien ruokien vaihtuvuudesta. Lisäksi halusimme saada tietoa ruokalistojen näkyvyydestä, löydettävyydestä ja siitä onko listoja riittävästi esillä. Tähän kysymykseen oli valmiiksi annettu vastausvaihtoehdot. Niitä oli vain kolme, koska erityisopiskelijan on helpompi hahmottaa eri vaihtoehtojen välillä, kun ne poikkeavat enemmän toisistaan kuin esimerkiksi viisiporainen vastausasteikko. Vastaaminen tapahtui vetämällä kyselyssä olevaa palkkia mielipidettä kuvaavaan kohtaan. Tätä samaa asteikkoa käytetään kaikissa Luovin sähköisissä kyselyissä, joten se on opiskelijoille tuttu.

Lopuksi kysyimme palvelun merkityksestä opiskelijaruokailussa ja sitä, miten voimme kehittää palveluamme vastaamaan mahdollisimman hyvin opiskelijoidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Viihtyisyyden parantamiseksi toivomme opiskelijan näkökulmaa siitä, minkälainen olisi miellyttävä ruokailuympäristö opiskelijoiden mielestä? Viimeisellä kysymyksellä halusimme saada opiskelijan mielipiteen siitä, mitä on laadukas kouluruoka? Vaikuttavatko siihen samat tekijät, kuin tässä opinnäytetyössä esitellyt laatutekijät kouluruokailussa?

5.3 Kyselyn tulosten analysointi

Hirsjärvi ym. (2010) mukaan tutkimusaineiston analyysia voidaan soveltaa tutkimukseen, jossa aineiston keräämiseen on käytetty strukturoitua lomaketta tai asteikkomittaria. Tässä vaiheessa kyselyn vastaukset tarkastetaan ja poistetaan asiattomat vastukset. Kyselystä tarkastetaan virheellisyydet ja puutteelliset vastukset. Tietoja voidaan täydentää haastattelun ja lisäkyselyn avulla. Lisäkyselyllä pyritään tehostamaan ja lisäämään kyselyn kattavuutta. Aineiston litteroinniksi nimitetään aineiston puhtaaksi kirjoittamista sanatarkasti. Ennen litterointia selvitetään, minkälaista analyysia aiotaan tehdä ja käytetäänkö aineiston analysointiin valmiita tietokoneelle suunniteltuja analyysiohjelmia. (Hirsjärvi ym. 2010, 221-222.)

Kyselyaineiston analysointi aloitettiin lukemalla kyselyyn tulleet vastaukset läpi. Aineistosta poistettiin yhden vastaajan kommentit, koska vastaukset olivat asiattomia. Vastaajien määrässä oli eri kysymysten kohdalla hieman eroavaisuutta,

sillä kyselyssä pääsi eteenpäin, vaikka jokaiseen kysymykseen ei olisikaan vastannut. Vastaaajien oli mahdollisuus käyttää tarvittaessa ohjaajan apua. Kyselyn vastauksia analysointiin vertailemalla toimipaikkojen tuloksia keskenään, jonka avulla saatiin selville vastausten määrä ravintoloittain. Vertailtavat ravintolat ovat seuraavat:

Luovin ravintola, jossa yleensä ruokailet

Vastausvaihtoehdot:

- Alavus, Kasari
- Liperi, Kasura
- Muhos, Resina
- Oulu, Mortteli
- Oulu, Upseerikerho
- (Liminka, Kaarna: 2 vastaajaa ja Tampere, Manseri: ei vastaajia. Nämä jätetty pois vertailusta.)

5.4 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksentekoon liittyy useita eettisiä kysymyksiä, joiden huomioon ottaminen on tärkeää. Tutkimuseettiset periaatteet, jotka liittyvät tiedonhankintaan ja julkaisemiseen ovat yleisesti sallittuja. Periaatteiden tunteminen ja toimiminen niiden mukaan on jokaisen vastuulla. Eettisesti hyvä tutkimus tarkoittaa, että tutkimusta tehdessä noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. (Hirsjärvi, Remes & Saja-vaara 2010, 23).

Opinnäytetyöprosessi edellyttää hyvän tieteellisen käytännön toimintatapoja. Hyvän tieteelliseen käytännön toimintatapoja ovat huolellisuus tutkimustyössä, tarkkuus, rehellisyys sekä tulosten tallentamisessa ja esittämisessä, että tutkimuksen tulosten arvioinnissa. Tutkimukseen tulee soveltaa ainoastaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, arviointi- ja tutkimusmenetelmiä. Omaa tutkimusta kirjoittaessa ja sen tuloksia julkaistaessa on huomioitava muiden tutkijoiden työhön tehdyt viittaukset ja niiden huomioiminen asianmukaisella ja kunnioittavalla tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012–2014.)

Opinnäytetyötä arvioidaan usein luotettavuuden eli reliaabelius ja pätevyyden eli validius avulla. Reliaabelius ilmaisee miten luotettavasti ja toistettavasti tutkimusmenetelmä mittaa haluttua ilmiötä. Tutkimuksen luotettavuus voidaan todeta, jos kaksi arvioijaa päätyy samaan lopputulokseen tai samaan henkilöön kohdistetut eri tutkimukset antavat saman tuloksen. Validius ilmaisee miten hyvin tutkimuksessa käytetty mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa juuri sitä tutkittavan ilmiön ominaisuutta, mitä on tarkoitus mitata (Vilka 2015, 193-194.)

Luotettavuuteen kiinnitettiin huomiota suunnitteluvaiheesta lähtien, että välttyttäisiin virheiltä ja tutkimuksen lopputulos olisi luotettava ja laadukas. Työn luotettavuutta lisää se, että opinnäytetyöprosessi kirjoitettiin tarkasti auki. Tietoperustaa kirjoitettaessa lähteitä käytettiin monipuolisesti. Lähteitä valittaessa käytettiin mahdollisimman uusia ja tunnettuja lähteitä. Lähdeviitteet pyrittiin merkitsemään mahdollisimman tarkasti tekstiin, että plagioinnilta välttyttäisiin.

Kyselylomake suunniteltiin siten, että siitä saataisiin opinnäytetyöhön tarpeellista tietoa. Kysely lähetettiin opiskelijan sähköpostiin. Sähköposti sisälsi myös saatekirjeen, missä kerrottiin työn aiheesta sekä tavoitteista. Lisäksi ohjaavan opettajan yhteystiedot löytyivät kirjeestä siltä varalta, että joku vastaajista olisi halunnut tiedustella opinnäytetyöstä lisää. Kyselyssä ilmenneet tulokset esitettiin sellaisinaan kuin ne aineistossa esiintyivät. Tutkimukseen vastanneiden opiskelijoiden henkilötiedot eivät tulleet missään vaiheessa esille, eikä heitä voi tunnistaa avoimien vastausten perusteella.

6 Kyselyn tulokset

6.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn tuli sähköisiä vastauksia yhteensä 98 kappaletta. Kyselyyn vastaajia eniten oli Liperissä 27 kappaletta ja vähinten Limingassa 2 kappaletta. Vähäisten

vastausten takia Liminka poistettiin vertailusta. Tampereen vastausten puuttumista selittää se, että osalla opiskelijoista ei ole käytössä Luovin sähköpostia. Kyselystä tiedottaminen on tapahtunut opettajien kautta.

	Opiskelijamäärä	Vastaajamäärä	Vastausprosentti
Alavus (Kasari)	25	18	72 %
Liminka (Kaarna)	19	2	11 %
Liperi (Kasura)	60	27	45 %
Muhos (Resina)	51	12	24 %
Oulu, Kasarmi (Upk)	32	22	69 %
Oulu, Nahkatehtaankatu (Mortteli)	67	17	25 %
Tampere (Manseri)	15	0	0 %
Yhteensä	269	98	36 %

Kuvio 2. Vastaajien määrä paikkakunnittain.

Kyselyssä taustatietoina käytettiin ainoastaan vastaajien sukupuolta (kuvio 3) ja perustutkintoa (kuvio 4). Kyselyssä iällä ei ollut merkitystä, koska kysely oli suunnattu toisen vuoden opiskelijoille, ja koska vastaajat olivat lähes saman ikäisiä. Kyselyyn vastasi 39 naista ja 57 miestä. Alavuudella vastaajien määrä oli molemmissa sukupuolissa sama, muissa ravintoloissa miehet olivat aktiivisempia vastaajia.

	Alavus, Kasari (n=18)	Liperi, Kasura (n=27)	Muhos, Resina (n=12)	Oulu, Mortteli (n=22)	Oulu, Upseerikerho (n=17)
Mies	9	15	8	14	11
Nainen	9	12	4	8	6

Kuvio 3. Vastaajien sukupuolijakauma.

Vastaajien määrää tarkasteltiin myös perustutkinnoittain. Eniten vastaajia oli Oulussa ravintola Morttelissa liiketalouden perustutkinnon suorittajissa sekä Lipe-

rissä ravintola Kasurassa kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinnon suorittajissa. Molemmissa vastauksia oli yhdeksän kappaletta. Auto-, puutarhatalous- sekä tieto- ja tietoliikennetekniikan perustutkinnoista ei tullut yhtään vastausta. Kaikista perustutkinnoista eniten vastauksia tuli Liperistä 27 kappaletta ja vähiten Muhokselta 12 kappaletta.

	Alavus, Kasari (n=18)	Liperi, Kasura (n=27)	Muhos, Resina (n=12)	Oulu, Mortteli (n=22)	Oulu, Upseerikerho (n=17)
Audiovisuaalisen viestinnän pt	0	0	0	0	7
Autoalan pt	0	0	0	0	0
Hotelli- ravintola- ja catering-alan pt	4	0	1	1	0
Kiinteistöpalvelujen pt	4	8	0	5	2
Kone- ja metallialan pt	1	0	0	1	0
Kotityö- ja puhdistuspalvelujen pt	7	9	5	0	0
Käsi- ja taideteollisuusalan pt	2	0	0	0	0
Liiketalouden pt	0	6	0	9	7
Logistiikan pt	0	0	2	0	0
Luonto- ja ympäristöalan pt	0	0	1	1	0
Maatalousalan pt	0	0	3	0	0
Puualan pt	0	0	0	0	1
Puutarhatalouden pt	0	0	0	0	0
Rakennusalan pt	0	4	0	0	0
Tieto- ja tietoliikennetekniikan pt	0	0	0	0	0
Tieto- ja viestintätetekniikan pt	0	0	0	5	0

Kuvio 4. Ammatillinen perustutkinto.

6.2 Lounasmäärät viikossa

Seuraavaksi tarkasteltiin syötyjen lounaiden määrää viikossa. Suurin osa vastaajista ruokailee viisi kertaa viikossa Luovin ravintolassa. Eniten ruokailijoita oli Liperissä, 22 kappaletta ja vähiten Muhoksella, kahdeksan kappaletta. Harvemmin kuin viisi kertaa lounastettiin tasaisesti eri ravintoloissa. Tämä taulukko ei kerro, miksi vastaajat eivät lounasta viittä kertaa viikossa Luovin ravintoloissa.

	Alavus, Kasari (n=18)	Liperi, Kasura (n=27)	Muhos, Resina (n=12)	Oulu, Mortteli (n=22)	Oulu, Upseerikerho (n=17)
5 kertaa viikossa	13	22	8	16	14
3-4 kertaa viikossa	4	2	4	3	1
1-2 kertaa viikossa	1	2	0	2	0
Harvemmin kuin kerran viikossa	0	1	0	1	1
En syö Luovin ravintolassa ollenkaan	0	0	0	0	1

Kuvio 5. Lounasmäärät viikossa.

Mikäli opiskelija vastasi: En syö Luovin ravintolassa ollenkaan- vaihtoehdon, hän sai tarkentavan kysymyksen: Jos et syö, miksi? Vastaja oli yksi kappale Oulun Upseerikerholta. Vastaja oli kokenut, että ruokailu on aiheuttanut hänelle vatsavaivoja, ja että ravintolasalin pöytäjärjestys ei toiminut hänen mielestään sovitulla tavalla.

Oulu, Upseerikerho

- *Ruuan laatu. Ensimmäisellä opiskelupäivällä oli kuivaa lohta tarjolla ja viimeinen pisara oli perunamuusi, joka aiheutti minulle vatsavaivoja. Toisen vuoden alkua upseerikerhon laatu minun mielestä paheni ja vastaavat pahentuivat. Se mikä meni hermoihin, oli pöytäjärjestys, jotkut totelevat sitä ja jotkut ei. Kärsin ärtyvästä suolesta ja epäilen että jotain ruuassa aiheuttaa suolen riehumaan.*

6.3 Lounasvalikoiman monipuolisuus

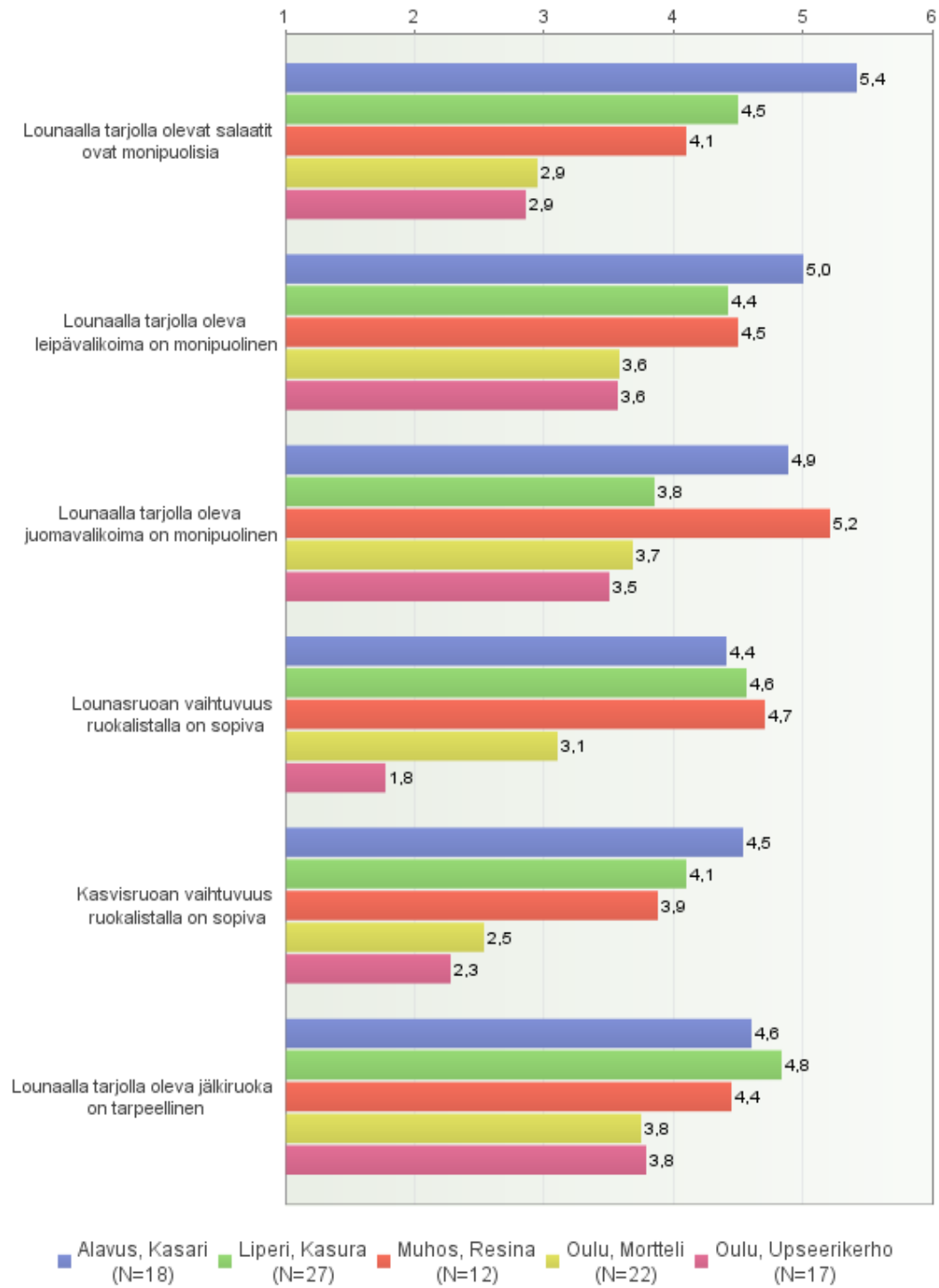
Tämän kysymyksen perusteella haluttiin saada selville, mitä mieltä opiskelijat ovat lounaalla tarjolla olevien ruokalajien valikoimasta, monipuolisuudesta sekä ruokalistalla olevien ruokien vaihtuvuudesta. Tähän kysymykseen oli valmiiksi annettu vastausvaihtoehdot: täysin samaa mieltä, täysin eri mieltä ja ei kokemusta asiasta. Vastauksista käy selville, että kokonaisuutena Alavuuden Kasarin opiskelijat olivat tyytyväisimpiä lounasvalikoimaan, kun taas Oulussa Morttelin ja Upseerikerhon lounasvalikoimaan oltiin tyytymättömiä.

Kaikissa Luovin ravintoloissa on lounaalla tarjolla yhtenäinen salaattivalikoima; tuoresalaatti, raastesalaatti ja ruokaisasalaatti sekä talon salaattikastike. Vastaa- jien mielestä lounaalla tarjolla olevat salaattit ovat huomattavasti monipuolisempia Kasarissa kuin Morttelissa tai Upseerikerholla.

Leipävalikoima Luovin ravintoissa on myös yhtenäinen. Tarjolla on ruisleipää, vaaleaa sekaleipää sekä päivittäin vaihtuvaa paikallista, itsepaistettua leipää. Ka- sarin opiskelijat ovat kaikista tyytyväisempiä myös leipävalikoiman monipuolisuuteen, kun taas Morttelin ja Upseerikerhon leipävalikoiman monipuolisuuteen oltiin tyytymättömämpiä. Kysyttäessä juomavalikoiman monipuolisuudesta Muhoksen ravintola Resinassa vastaajat kokevat, että juomavalikoima on muita ravintoloita monipuolisempi. Tämä on mielenkiintoinen huomio, sillä kaikissa ravintoloissa on lounaalla yhtenäinen juomavalikoima; rasvaton maito, - piimä sekä vesi.

Lounasruoan ja kasvisruoan vaihtuvuus ruokalistalla koettiin vastausten perus- teella sopivimmaksi Kasarissa, Kasurassa ja Resinassa. Upseerikerhon lounas- ruoan vaihtuvuuteen oltiin kaikista tyytymättömämpiä. Luovin ravintoloissa on käytössä yhteinen Aromin reseptiikka, jonka pohjalta valmistetaan lounas- ja kas- visruoat kaikissa ravintoloissa.

Jälkiruoan tarpeellisuutta kysyttäessä vastauksista kävi ilmi, että Morttelissa ja Upseerikerholla koettiin jälkiruoka vähemmän tarpeelliseksi. Vastaavasti Ka- surassa, Kasarissa ja Resinassa koettiin jälkiruoan olevan tarpeellinen. Luovin ravintoloissa on joka päivä lounaalla tarjolla kahvia, teetä ja lisäksi kolmena päi- vänä viikossa vaihtuva jälkiruoka. Kahtena päivänä viikossa on kahvin kanssa keksejä.



Kuvio 6. Lounasvalikoima.

6.4 Lounasruokailun valintaperusteet

Lounasruokailun valintaperusteista tärkein oli se, että lounas on ilmainen. Tätä valintakriteeriä tärkeimpänä piti Liperissä 21 vastaajaa ja vähiten Resinassa, 10 vastaajaa. Yhteensä vastauksia tuli 77 kappaletta. Toisena valintaperusteena oli nälkä, näitä vastauksia tuli 48 kappaletta. Vähiten vastauksia tuli vaihtoehtoon ravintolasalin viihtyisyys ja muu mikä? Molemmissa oli vastauksia 7 kappaletta. Merkittävä huomio tämän taulukon kohdalla on vastausvaihtoehto ruoan monipuolisuus (leivät, juomat, salaattit, kasvis- ja lounasruoka ja jälkiruoka). Kasuran kohdalla vastauksia on eniten eli 10 kappaletta, vaikka edellisessä kysymyksessä Kasura oli lounasvalikoiman monipuolisuudessa toinen tai kolmas. Tämän kysymyksen kohdalla opiskelijoilla oli mahdollisuus valita yhdestä kolmeen vastausvaihtoehtoa.

	Alavus, Kasari (n=18)	Liperi, Kasura (n=27)	Muhos, Resina (n=12)	Oulu, Mortteli (n=22)	Oulu, Upseerikerho (n=16)
Lounas on ilmainen	12	21	10	19	15
Ruokalistalla olevat vaihtoehdot	3	3	2	3	1
Ruoan monipuolisuus (leivät, juomat, salaattit, kasvis- ja lounasruoka, jälkiruoka)	7	10	2	7	2
Ruoan esille laitto	3	1	1	1	0
Ruoan maku	5	6	2	3	4
Ruoan terveellisyys	4	5	2	2	0
Nälkä	5	13	7	9	12
Kaverit	1	8	5	7	3
Ravintolasalin viihtyisyys	4	1	0	1	1
Muu, mikä?	0	1	0	4	2

Kuvio 7. Lounasruokailun valintaperusteet.

Avoimien vastauksien perusteella Liperin vastaajat pitivät tärkeimpänä lounasruokailun valintaperusteena sitä, että Kasura on ainut lähellä oleva ravintola. Oulussa Morttelissa ja Upseerikerholla koettiin, että ravintola on lähellä ja erityisruokavaliot on otettu huomioon. Mortteliin tullessa negatiivisessa palautteessa vastaajan mielestä ruoka ei ole monipuolista ja se on ”moskaa”. Tästä vastauksesta

ei käynyt selville, tarkoittaako vastaaja sitä, että ruokalajeja on vähän, ruoan vaihtuvuus on vähäinen tai onko vastaajan mielestä ”moskaa” ruoka, jos se sisältää kasviksia.

Avoimet vastaukset:

Luovin ravintola, jossa yleensä ruokailet: Liperi, Kasura: Muu, mikä?

- *Ei vaihtoehtoja (muuta ravintoloita)*

Luovin ravintola, jossa yleensä ruokailet: Oulu, Mortteli: Muu, mikä?

- *Pakko syödä, vaikka ei ole monipuolista*
- *Esillä olevan ruoan gluteenittomuus ja laktoosittomuus*
- *Ruoka on moskaa*

Luovin ravintola, jossa yleensä ruokailet: Oulu, Upseerikerho: Muu, mikä?

- *Erytisruokavalio*
- *Se on lähin ravintola*

6.5 Malliruoka-annosten merkitys

Malliruoka-annoksen näkyvyyttä ja merkitystä kysyttiin seuraavaksi. Kaikkien ravintoloiden vastauksista tuli eniten vastauksia vaihtoehtoon joskus, 44 kappaletta. Ravintoloista vastauksia eniten oli Morttelissa, 14 kappaletta ja vähiten Resinassa, 4 kappaletta. Vastausvaihtoehto päivittäin sai eniten vastauksia Kasarissa, 8 kappaletta ja vähiten Morttelissa, 2 kappaletta. Luovin ravintolassa kootaan lounaasta ja kasvislounaasta esille malliruoka-annos. Se on esillä ravintolasalin lasivitrinissä, siitä voi katsoa oikeaoppisen lautasmallin.

	Alavus, Kasari (n=18)	Liperi, Kasura (n=27)	Muhos, Resina (n=12)	Oulu, Mortteli (n=22)	Oulu, Upseerikerho (n=17)
Päivittäin	8	6	3	2	3
Joskus	9	11	4	14	6
En koskaan	1	10	5	6	8

Kuvio 8. Malliruoka-annosten merkitys.

Kestävään kehityksen mukaista olisi, jos malliruoka-annos muutettaisiin kuvalliseen lautasmalliin, joka on ekologisempi ja taloudellisempi vaihtoehto. Kysymyksen vastausten perusteella voidaan todeta, että valmiiksi koottuja malliruoka-annoksia katsoo vain harva, joten sama asia voidaan ilmaista havainnollistavalla kuvalla.

6.6. Ruokalistan näkyvyys

Ruokalistan näkyvyyteen ja saatavilla olemiseen kiinnitettiin huomiota seuraavalla kysymyksellä. Vastaajien mielestä Luovin ruokalistat ovat helpoiten löydettävissä luovi.fi-sivuilla sekä ravintolan lasivetriinin läheisyydestä. Molemmissa vaihtoehdoissa oli vastauksia 37 kappaletta.

Luovin ravintoloiden ruokalistat ovat olleet syksystä 2016 alkaen luovi.fi-sivuilla. Tämä kysely antaa lisätietoa myös ruokalistojen näkyvyydestä. Markkinoinnin lisäämiseksi viestinnän merkitys on suuri. Luovi.fi sivuilta ravintoloiden lounaslistojen löytäminen ulkopuolisen silmin on haasteellista. Luovin ravintolat osion lisääminen Luovi.fi sivujen yläpalkkiin toisi näkyvyyttä lisää. Näkyvyyden lisäksi ravintolakohtaiset esittelyt ja päivitetty mainoskuvat tuovat houkuttelevuutta ravintolaa kohtaan. Nykyisin ruokalistat löytyvät opiskelijalle osuuden alta.

	Alavus, Kasari (n=18)	Liperi, Kasura (n=27)	Muhos, Resina (n=12)	Oulu, Mortteli (n=22)	Oulu, Upseerikerho (n=17)
Luovi.fi -sivuilta	3	8	3	10	13
Ravintolan lasivetriinin läheisyydessä	4	15	4	11	3
Luokan ilmoitustaululta	9	1	2	2	1
Asuntolan ilmoitustaululta	0	16	4	0	0
Muualta, mistä?	2	1	1	1	0
En lue ruokalistaa	2	1	3	6	3

Kuvio 9. Ruokalistan näkyvyys.

Taulukossa olevaan lisäkysymykseen muualta, mistä? Avoimissa vastauksissa opiskelijat olivat lisänneet paikkoja, joissa ruokalista on esillä. Avoimista vastauksista selvisi myös se, että ruokalistaa luetaan ravintolasalin linjastolta, koulun ilmoitustaululta sekä kysytään toiselta opiskelijalta.

Avoimet vastaukset:

Luovin ravintola, jossa yleensä ruokailet: Alavus, Kasari: Muualta, mistä?

- *Ilmoitustaululta*
- *Koulun ilmoitustaululta*

Luovin ravintola, jossa yleensä ruokailet: Liperi, Kasura: Muualta, mistä?

- *Linjastosta*

Luovin ravintola, jossa yleensä ruokailet: Muhos, Resina: Muualta, mistä?

Luovin ravintola, jossa yleensä ruokailet: Oulu, Mortteli: Muualta, mistä?

- *Kysyn joltain, joka sen aamulla varmasti lukee*

6.7 Asiakaspalvelulaadun kehittäminen

Seuraavat kaksi kysymystä liittyvät asiakaspalvelun merkitykseen lounasruokailussa ja siihen, miten voimme kehittää palveluamme vastaamaan mahdollisimman hyvin opiskelijoidemme tarpeita ja odotuksia. Vastausten perusteella oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä asiakaspalveluun. Kaikista tyytyväisempiä asiakaspalveluun oltiin Liperissä 27 kappaletta ja tyytymättömämpiä Oulussa 18 kappaletta.

	Alavus, Kasari (n=18)	Liperi, Kasura (n=27)	Muhos, Resina (n=12)	Oulu, Mortteli (n=22)	Oulu, Upseerikerho (n=17)
Kyllä	18	27	10	18	14
En	0	0	2	4	3

Kuvio 10. Asiakaspalvelunlaatu.

Pääsääntöisesti asiakaspalveluun oltiin tyytyväisiä, mutta muutamia kehittämisideoita asiakaspalveluun oli jokaisen ravintolan vastauksissa. Kehittämisideoissa ehdoteltiin muun muassa sitä, että kritiikkiä otettaisiin paremmin vastaan, asiakas

huomioitaisiin paremmin sekä kyseltäisiin asiakkaiden toiveita. Asiakaspalvelussa toivottiin hymiöitä käyttöön, tasa-arvoisuutta ja enemmän aktiivisuutta keskustella asiakkaan kanssa. Tervehtimiseen, positiiviseen asiakaspalveluun ja henkilökunnan läsnäoloon toivottiin parannusta. Kehittämideoita oli myös ruokailuaikojen porrastaminen ja niiden noudattaminen, mikä vähentäisi jonottamista.

Tähän avoimeen kysymykseen on tullut myös toiveita lounasruoasta, sen kehittämisestä sekä yksi kommentti hygieniasta. Samantyylliset vastaukset ja asiattomat kommentit olen poistanut vastauksista, koska kysymys koskee asiakaspalvelun kehittämistä.

Alavus, Kasari

- *Kävisi enemmän asiakkaita*
- *Ei sitä tarvitse koska se on juuri hyvä*
- *Mielestäni asiakaspalvelu on erittäin hyvää ja siinä ei ole mitään kehitettävää*

Liperi, Kasura

- *Asiakaspalvelua voisi kehittää niin, että kritiikkiä otettaisiin vastaan paremmin, ja kyseltäisi asiakkaiden toiveita ja ne otettaisi paremmin huomioon*
- *Hymiöt käyttöön*
- *Se on jo hyvä*
- *Kaikki menee oman tyylini mukaan, ja pidän Kasuran ulkonäöstä ja viihtyisyydestä*

Muhos, Resina

- *Voisi olla hieman aktiivisempia ja käyttäytyä kuin oikeasti olisivat töissä. Tämä siis ei aina mutta joskus tuntuu näin kun ei vastata "ole hyvä" kun kiittää*
- *Enemmän erilaisia ruokia*
- *Tasa-arvoista*

Oulu, Mortteli

- *Maitosäiliöt olisi hyvä täyttää useammin*
- *Enemmän saisi tervehtiä ja enemmän positiivisuutta*
- *Asiakaspalveluhenkilöitä ei usein ole paikalla*
- *Tekisivät parempaa ruokaa*

Oulu, Upseerikerho

- *Paremmat ajat, jotta ei olisi turhaa ruuhkaa*
- *Asiakaspalvelu on hyvää ja ravintolohenkilökunta auttaa tarvittaessa*
- *Aina kun olen käynyt syömässä niin esimerkiksi sokeripihdit kahvipisteellä ovat todella rasvaiset/törkyiset. Luulen, että se johtuu siitä, kun opiskelijat eivät pese käsiään. Luulen näin koska myös koulun ovien kahvat ja tietokoneiden hiiret ja näppäimistöt ovat todella likaisia ja rasvaisia. En tiedä miten asia voitaisiin korjata. Käsien peseminenhän on opiskelijasta itsestä kiinni. Luokissa voitaisiin ehkä suositella käsien pesemistä*
- *Ruoan monipuolisuus on todella yksitoikkoinen. Koko syksyn kauden olen miettinyt "missä on OIKEA koti/koulu ruoka?" Kertaakaan ei ole ollut makaronilaatikkoo tai kinkkukiusausta. Erikoisruokavaliolisten ruuan maku on kuvottavaa. Kalan tilalle allergikkona lautaseen lyödään kuivunut, rasvassa uiva lihan pala. Leikatessa tuntuu, että lautanen halkeaa ennen jauhelihaa. Tämä korjaantuu helposti sillä, ettei lihaa heitetä samaan lämpöön kuin isoja ruokamääriä/astioita ja/tai lihapihvit laitetaan valmistukseen huomattavasti myöhemmin. Myös mausteiden käyttö vaikuttaa lihan laatuun. En kritisoi kokkien ammattimaisuutta, mutta mieluummin syön hyvää ruokaa, kuin heitän sitä roskiin. Kun kaikille tehdään lihapihvit, se on uskomattoman hyvää. Tämä onkin laittanut ajatukseni kasaan mikä ruuissani on ollut vikana*
- *Enemmän ruoka vaihtoehtoja*

6.8 Ravintolasalin viihtyisyyden parantaminen

Seuraavalla kysymyksellä toivoimme opiskelijan näkökulmaa viihtyisyyden parantamiseksi ravintolasalissa. Minkälainen olisi miellyttävä ruokailuympäristö heidän mielestään? Samalla tavalla tässä kysymyksessä asiattomat vastaukset ja ruokatoiveet on poistettu, koska kysymys liittyy viihtyisyyteen.

Viihtyisyyden parantamiseksi opiskelijat toivoivat sisälämpötilan lisäämistä ravintolasaliin sekä akustiikan parantamista. Akustiikan parantamisella voidaan estää kaikumista. Useita kommentteja tuli ravintoloiden miljööseen liittyen; pöytien järjestykseen, eristettyihin looseihin ja pieneen ruokailutilaan. Viihtyisyyden parantamiseksi vastaajat toivoivat myös esteettistä näkökanta lisäämällä kukkia ravintolasalille ja - pöydille. Vastaajat eivät kiinnittäneet huomiota taustamusiikin kuuluvuuteen. Tästä voisi päätellä, että vastaajat ruokailevat mieluummin rauhallisessa kuin musiikin täyttämässä ympäristössä.

Alavus, Kasari

- *Viihtyisyys on riittävän hyvä*
- *Lämpöä lisää*
- *Ruokasalissa saisi olla lämpimämpi*
- *Lisäämällä eristystä, että ei kaikuisi*
- *Ei millään tavalla. Se on hyvä tällä hetkellä*

Liperi, Kasura

- *Ravintolasalin viihtyisyyttä voisi parantaa siten, että pöydät olisivat erilaisia ja ravintola ei tuntuisi niin pieneltä tilalta ja se olisi viihtyisä esim. tuolit paremmat!*
- *Ruokailijoille loosit ja rauhallinen ympäristö*
- *Joulun punaiset pöytäliinat*
- *Pöydät tiettyyn hyvään järjestykseen, kaverit samaan pöytään*

Muhos, Resina

- *Kukkia pöydille*

Oulu, Mortteli

- *Sisustusta muuttaisin vähän modernimpaan suuntaa*
- *Se on mielestäni riittävän viihtyisä jo nyt*
- *Vähemmän hiljaisuutta*
- *Eipä sitä tämän enempää pysty parantamaan*

Oulu, Upseerikerho

- *Järkevät sijainnit pöydille*
- *Voisi laittaa kukkia pöytiin*
- *En ole varma onko tällainen jo upseerikerholla. En ole ainakaan itse huomannut. Mutta joku oma pieni hiljainen huone jonne osa opiskelijoista voisi mennä syömään olisi kiva*
- *Ruokasali on todella hyvä ja viihtyisä*
- *Diskopallo kattoon*
- *Ei niin ankea tulevaisuudessa*

6.9 Laadukas kouluruoka

Viimeisellä kysymyksellä halusimme saada opiskelijan mielipiteen kysymykseen, mitä heidän mielestä on laadukas kouluruoka? Vaikuttavatko siihen samat tekijät kuin opinnäytetyössä esillä olevat laatutekijät kouluruokailussa?

Vastaajien mielestä laadukas kouluruoka on monipuolista, terveellistä, ravintoarvoja noudattavaa puhtaista, laadukkaista elintarvikkeista valmistettua kotiruokaa. Puhtailla ja laadukkailla raaka-aineilla viitattiin lähi-/luomuruokaan. Ruoan maakuun oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä, lukuun ottamatta muutamia kommentteja

ruoan maustamiseen liittyen. Lisäksi koettiin, että laadukas kouluruoka on itse tehtyä, ja että siinä ei käytetä puoli- ja valmist tuotteita.

Tuoreisiin elintarvikkeisiin, hygieniaan, ruoan valmistamiseen ja säilyttämiseen liittyviä kommentteja avoimissa vastauksissa oli kaksi. Vastausten mukaan ruoka on sisältänyt usein hiuksia, pilaantuneita marjoja tai vanhaa salaattia. Tämä oli yllättävä kommentti, koska tämä tuli esille ensimmäistä kertaa vasta tässä kyselyssä. Kirjallisissa tai suoraan annetuissa asiakaspalautteissa tämä ei ole tullut aiemmin esille.

Ruokalajien ja salaattien vaihtuvuuteen kommentoitiin siten, että vaihtuvuuteen pitäisi kiinnittää enemmän huomiota. Useimmat vastaajat toivoivat laadukkaan kouluruoan olevan monipuolista. Monipuolisuudella tarkoitetaan vastaajien mielestä ruokalistan vaihtuvuutta eikä lounaan monipuolisuutta, sillä vastaajien mielestä laadukas kouluruoka ei sisällä kasvisia, vaan kasvisruoka on erikseen.

Opiskelijoiden kommenttien perusteella laadukas kouluruoka on sitä, että ruokaa on riittävästi tarjolla, ja ruoka pitää nälän loitolla, ja että lounas auttaa jaksamaan koko päivän. Näiden kommenttien perusteella voisi päätellä, että vastaajat ajattelevat lounaan kattavan koko päivän energiantarpeen, vaikka se on ravintositusten mukaan 1/3 osa päivän energian tarpeesta. Lähes päivittäin lounaalla huomaa, että ruokaa kasataan lautaselle liian paljon, eikä sitä jakseta syödä loppuun. Jäännösruoka vieään bioastiaan. Liian suurten annosten syynä on se, että ei viitsitä hakea lisää ruokaa. Perusteluina opiskelijoiden mielestä on jonottaminen, vaikka jonoa ei olisikaan. Sama toistuu myös ruokajuomien kanssa. Vastaajan kommentissa oli ehdotuksena hankkia suurempia juomalaseja Luovin ravintoloihin.

Alavus, Kasari

- *Terveellinen ja monipuolinen kouluruoka. Perunaa, kastiketta ja salaatteja.*
- *Hyvää, laadukasta*
- *Tuore, hyvän makuinen, terveellinen ja luomua*
- *Hyvää ja monipuolinen ruoka. Esimerkiksi tarjolla voisi olla enemmän muitakin ruokia, kun perunaa sisältäviä ruokia. Aamupala tarjoilun vaih-*

toehtoja voisi monipuolistaa myös. Esimerkiksi vaihtelevaa puuroa, munakasta, erilaisia leikkeleitä enemmän

- *Laadukas kouluruoka on hyvää, monipuolista, terveellistä, laadukasta. Se pitää nälän loitolla ja auttaa jaksamaan*

Liperi, Kasura

- *Voisi olla parempaa ruokaa ja salaatteja sekä joku uusi jälkiruoka*
- *Laadukas kouluruoka on, sitä, että se tehdään laadukkaista tuotteista (mahdollisesti lähiruokaa/luomua kunnioittaen), ei käytettäisi korvikkeita, kuten sitä meillä Luovissakin tehdään! Ja laadukas kouluruoka on myös sitä, että tuotteet olisi laadukkaita ja hyvin valmistettu sekä säilytetty, eikä löytyisi niitä, esim. hiuksia tai pilaantuneita marjoja/vanhaa salaattia, kuten niitäkin valitettavan usein on tarjolla*
- *Vaihteleva*
- *Erittäin Super laadukasta*
- *Laadukas kouluruoka on monipuolinen*
- *Kasurassa on ollut ihan hyvät ruuat, joten ei valittamista*
- *Terveellinen ja ravitseva*
- *Salaatit vaihtelevat, ruuat vaihtelevat*
- *Sopivan mausteinen ja lihaisa*
- *Terveellinen, riittoisa, hyvänmakuinen*
- *Laadukas kouluruoka on terveellistä ja monipuolista ruokaa*

Muhos, Resina

- *Kouluruoka on hyvä ja laadukasta*
- *Ihan kohtuullista rajoitettuun budjettiin nähden.*
- *Salaattia, hyvää ruokaa ja leipää maitoa tai vettä*

Oulu, Mortteli

- *Hyvää ja terveellistä ruokaa*
- *Monipuolista, eikä joka viikko samaa ruokaa*
- *Kouluruoka voisi olla parempaakin*
- *Parempaa kasvisruokaa sisältävää*
- *Maukas ja ravitseva ateria*
- *Se on monipuolista! esim. salaateissa olisi vaan fetaa ja salaattia eikä mitään ylimääräistä laitettu. Salaattipöydässä tarjolla olevat salaatit olisi eripäivä ihan eri! eikä joka viikko sitä samaa. ja ruuissa olisi mausteet hyvät ja laadukkaampaa, eikä JOKAVIIKKO sitä samaa kylmää perunaa ja jauhelihakastiketta mistä tulee huono-olo Eli joka viikko ruuat vaihtuisi eikä olisi samaa. olen usein miettinyt, että just kokkialalla pitäisi tehdä monipuolisemmi ruuat*
- *Tuoreet elintarvikkeet sekä hygieeninen ilmapiiri*
- *Ravintoa joka ei ole viikon vanhaa (kumiperunat)*
- *Sellainen, mikä on maistuvaa, terveellistä, monipuolista ja jota on riittävästi. Haluaisin vielä ehdottaa tätä tässä palautteen lopussa: harkitkaa isompien juomalasien hankkimista Luovin ravintoloihin. Nykyiset lasit eivät ole juuri snapsilaseja isompia*
- *Hyvän makuista ja terveellistä, kotiruuan tapaista*
- *Hyvin laadukasta aina. Välillä on vähän huonoa mutta muuten ei*

- *Semmoinen mikä ei ole sitä kasvismössöä, kun kasvisruuat ovat erikseen nii miksi niitä kasviksia pitää tunkea nii älyttömästi tuohon normiruokaan*

Oulu, Upseerikerho

- *Maukasta, syötävän näköistä ja sellaista mitä järkipää söisi. Itse valmistaudun seuraavan vuoden joulukuussa ja voin sanoa, että voin jatkaa samalla tahdilla: syön kotona*
- *Itse tehty, hyvin valmistettu, terveellinen, monipuolinen = laadukas kouluruoka*
- *Monipuolinen kotiruoka*
- *Vaihtelevaa, terveellistä ja monipuolista*
- *Tuoretta. esimerkiksi edellisenä päivänä tehty ruoka maistuu itselleni. mutta jos ruoka on tehty 2 päivää tai enemmän sitten, niin se ei maistu kovin hyvältä. Koska perunat omasta kokemuksesta menevät kumisiksi. en tiedä milloin perunat valmistetaan Upseerikerholla mutta ne ovat monesti vähän sitkeitä. Ehkä se johtuu valmistus tavasta, mutta muuten ne ovat todella hyvän makuisia, että ei ole pakko mennä vaihtamaan perunoissa mitään*
- *Huolella valmistettu, ravintoarvoja ja laatua kunnioittaen valmistettu. Yksinkertainen ja maukasta*
- *Laadukkaampi kuin morttelissa mutta saisi olla enemmän vaihtoehtoja kuin broileria*

7 Johtopäätökset ja parannusehdotukset

Tämän opinnäytetyön tulokset ovat samansuuntaisia aikaisempien tutkimusten kanssa. Opinnäytetyön kyselyssä nousi esille ravitsemuksellinen näkökulma ruoanlaatuun, makuun ja valikoimaan, johon myös Martikainen & Siljama (2016,5) viittaavat. Ruoan laatua arvioi jokainen ihminen. ”Ihmisten mielipiteet vaikuttavat ruoan laatuun, joten laadun mittaaminen mittareilla, on täysin mahdotonta” toteaa Rajala (2011,48). Luovin reseptiikan täydentämisellä ja osittain reseptien uusimisella saadaan ruoan laatuun parannusta ja monipuolisempaa valikoimaa. Reseptiikan täydentämiseksi ja täysipainoisen kasvisruoka-aterian saavuttamiseksi resepteihin tulee lisätä energialisä.

Martikainen & Siljama (2016,5) toteaa, että pitkien koulupäivien aikana olisi hyvä nauttia välipalaa opiskelun edistymisen kannalta. Laatutekijät kouluruokailussa (kuvio 1) lisämyynti tuo mahdollisuuden ostaa välipalaa oppituntien välissä olevilla tauoilla. Lisämyyntiä on myös ylijäämäruoan myyminen lounasajan jälkeen

edullisempaan hintaan. Ylijäämäruokamyynnin hyödyntäminen on Luovin kestävä kehityksen mukainen ratkaisu. Tämä käytäntö on jalkautettu jokaiseen Luovin ravintolaan. Lisämyyntiä olisi myös tilausten mukaan tapahtuva leivonnaisten myyminen hyödyntämällä markkinoinnissa teemapäiviä ja kuukauden tarjouksia.

Asiakasyhteistyön merkitys kouluruokailussa on merkittävä. Yhteistyötä opetuksen kanssa olisi esimerkiksi eri oppiaineisiin liitetyn ravitsemuksellisen, terveellisen ja laadukkaan kouluruoan esille tuominen. Opetushenkilöstö markkinoi ”viidakkorummun” tavalla hyvää kouluruokaa opetuksen yhteydessä. Ruokalistan suunnittelussa opiskelijoiden mielipiteiden kuunteleminen ja yhdessä suunnitteleminen lisäisi kouluruoan arvostusta. Näin ollen kouluruoan arvostaminen johtaisi kestävä kehityksen mukaisesti mahdollisimman pieneen hävikkiin. Lisäksi opiskelijoista ja henkilökunnasta koostuvan asiakastoimikunnan perustaminen lisäisi yhteistyötä opetuksen kanssa. Toiminnan kehittämisen kannalta on tärkeää, että asiakastytyväisyyskyselyjä tehdään säännöllisin väliajoin, toteaa Eskelinen ja Taipale (2015, 5).

Opiskelijoille suunnatussa kouluruokakyselyssä nousi esille viihtyisyyden lisäämisen merkitys osana laadukasta kouluruokaa. Ravintolasalin viihtyisyyttä voisi parantaa viherkasveja lisäämällä ja vaihtuvien teemojen mukaisilla koristeluilla, johon viittaavat myös Eskelinen & Taipale (2015, 39). Opetuksen kanssa tehtävä yhteistyö antaisi mahdollisuuden myös viihtyisyyden parantamiseen. Opiskelijoiden taiteellinen kädenjälki saa näkyä ravintolasalissa muulloinkin kuin teemapäivinä.

Ammattikeittiöosaajatkin (2016) korostavat, että asiakaspalvelussa iloinen, aidosti läsnä oleva ja ammattilpeä ruokapalveluhenkilöstö on oleellinen tekijä. Myös opiskelijakyselyssä tuli selkeästi esille, että asiakaspalvelussa olisi parantamisen varaa. Opiskelijat ovat meidän tärkeimmät asiakkaamme, joten heidän mielipiteillä on aidosti merkitystä. Lisäksi olemme ravintolapalveluissa valtakunnallisesti havainneet, että opiskelijoita on vähemmän ruokailemassa lounasaikaan, mitä opiskelijamäärät yksikkökohtaisesti ovat. Tätä selittää se, että opiskelu on siirtymässä ammatillisen koulutuksen uudistuksen myötä työpaikoille. Jatkossa tämä tuo haasteita ravintolapalveluiden asiakasmääriin.

Kouluruokailun kokonaislaatua pohtiessaan sekä Eskelinen ja Taipale (2015, 5), että Martikainen ja Siljama (2016, 5) painottavat näkyvyyden ja tiedottamisen tärkeyttä. Luovin ravintolapalveluiden näkyvyyden lisäämistä tulisi korostaa Luovin www-sivuilla ja sosiaalisen median kanavilla kuten Luovin Facebook ja Yammer, unohtamatta Sataman kautta tapahtuvaa Luovin sisäistä markkinointia ja tiedottamista. Markkinointia olisivat teemapäivien, kuukausittain vaihtuvien tarjousten ja ruokalistojen mainostaminen. Tähän tehtävään tulisi miettiä ravintolapalveluille viestinnästä vastaavaa henkilöä, joka vastaa valtakunnallisesti markkinoinnista. Näkyvyyden ja tiedottamisen parantaminen lisäisi myös kouluruokailun kiinnostavuutta ja houkuttelevuutta.

8 Laatuun vaikuttavien toimenpiteiden suunnittelu

8.1 Kehittämisen kohteet

Kouluruoan laadun parantamiseksi ensiarvoisen tärkeää on Aromi - reseptiikan kehittäminen. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki Luovin reseptit ovat testattuja, työohjeet ovat tarkkoja ja reseptien ainesuhteet ovat kunnossa. Tämä on erityisen tärkeää opiskelijoille, jotka ovat työssäoppimassa oman oppilaitoksen ravintolassa. Ravintolapalveluiden henkilöstölle Aromin ohjeet ovat itsestään selvyys, ruoanvalmistaminen on rutiinia työtä, joten työohjeisiin ja mausteiden määrään ohjeessa ei välttämättä kiinnitetä huomiota. Näin ohjeet pysyvät ennallaan ja muutosta ei tapahdu. Ruoan maistamiseen on kiinnitettävä huomiota. Keittiöstä ei saa lähteä ruokaa jakeluun ilman, että kokki on maistanut sitä.

Malliaterian avulla esitellään konkreettisesti aterian kaikki osat. Malliaterian esittämiseen on useita tapoja. Luovin ravintoloissa on ollut käytössä malliaterian koaminen päivän lounaasta ja kasvislounaasta. Nämä ovat lounasajan esillä ravintolasalissa olevassa lasivitriinissä. Syyslukukauden alkaessa opiskelijat seuraavat malliannoksia noin kahden viikon ajan, minkä jälkeen niitä ei huomioida.

Kestävän kehityksen mukaista olisi malliaterian muuttaminen kuvalliseen muotoon, koska jokainen malliateria lisää biojätteen määrää ja taloudellisia kustannuksia.

Valtakunnallisesti toteutettava biojätteen vähennyskampanja on kestävän kehityksen mukaisesti tärkeää. Kampanja pitää sisällään lautaselle jääneen biojätteen määrän vähentämisen. Kampanjasta infoaminen aloitetaan hyvissä ajoin mainosten ja sosiaalisen median kautta tapahtuvalla tiedottamisella. Ennen kampanjan alkua punnitsemme päivittäisen biojätteen määrän ja määrittelemme tavoitetason. Kun taso on saavutettu, palkitsemme asiakkaat esimerkiksi juhlateemalla.

Syyslukukauden alkaessa uusille opiskelijoille esitellään ravintolapalveluiden toimintaa infotilaisuuksissa. Infomateriaalin lisäksi esillä on malliannos päivän lounaasta. Samantyyllisiä ravitsemukseen painottuvia infotilaisuuksia tulisi järjestää esimerkiksi opetuksen kanssa tapahtuvan yhteistyön kehittämiseksi. Tämä voisi olla terveystietoon, liikuntaan tai muihin yhteisiin oppiaineisiin liitettävä asia. Ravintolapäälliköiden työnkuvaan sopisi ravintoluentojen pitäminen opiskelijoille. Havainnollistavilla ravintoluennoilla voisimme lisätä opiskelijan ymmärrystä siitä, mikä merkitys kouluruoan syömisellä on nuorelle.

Ravintoloiden teema- ja lempiruokapäivät ovat olleet opiskelijoiden ja henkilökunnan suosiossa. Asiakkaat tietävät kokemuksesta, että näiden päivien ateriakokonnaisuudet poikkeavat normaalista, jolloin odotukset ruokahetkelle ovat korkeammat. Suosiossa ovat suomalaiset juhlapäivät ja kansainvälisyyspäivät. Lisäksi opiskelijoiden suosiossa ovat lempiruokapäivät, jolloin he itse saavat ehdottaa suosikkiruokiaan. Jatkossa lisäisin valtakunnallisesti tapahtuvien teemojen suunnittelua vuosikelloon jokaisella kuukaudella, ja näistä ennakoon tiedottamista.

Kouluruokakyselyssä tuli esille se, että opiskelijat toivoivat viihtyisyyden lisäämiseksi akustiikan parantamista kaikumisen estämiseksi. Akustiikkalevyjen asentaminen kattoon tai seinäpintoihin laskisi melutasoa. Useita kommentteja tuli ravintolasalin pöytäjärjestykseen, eristettyihin looseihin ja pieneen ruokailutilaan. Osa opiskelijoista jättää lounaan väliin, koska ei voi ruokailla suuressa tilassa,

jossa on paljon ihmisiä. Ruokailujen järjestäminen erillisessä tilassa on mahdollista, mutta tiedottamista opetuksen henkilöstölle on lisättävä, jotta opiskelijat saavat tästä paremmin etukäteistietoa.

Viihtyisyyden parantamiseksi opiskelijat toivoivat kukkia ravintolasaliin. Salin yksi seinä voisi olla viherseinä. Jos seinäpintaa ei ole riittävästi, viherkasvien lisääminen näyttävänä kokonaisuuksina tuo viihtyisyyttä. Aitojen kukkien lisääminen ja luonnonmateriaalien hyödyntäminen somistuksessa ovat viihtyisyyttä lisäävä tekijä.

Luovin www-sivuilla on opiskelijoille osio, jonka alta löytyvät kaikkien ravintoloiden ruokalistat. Ravintolapalveluiden näkyvyyden kannalta olisi tärkeää, että Luovin sivuilla olisi oma osio ravintoloille. Tämä sisältäisi jokaisen ravintolan tarkemman esittelyn kuvien kanssa, aukioloajat ja yhteystiedot. Lisäksi laadukas kouluruokavideo olisi nähtävissä ravintolaesittelyiden yhteydessä.

Markkinointi ja tiedottaminen sisäisille asiakkaille Yammerin kautta lisäisi ravintolapalveluiden näkyvyyttä. Opiskelijoille tärkeimmät tiedottamisen kanavat ovat Facebook, Instagram, Twitter, Yammer ja Wilma. Näiden kanavien kautta tapahtuva säännöllinen tiedottaminen olisi valtakunnallisesti yhden henkilön toimenkuvaan kuuluva tehtävä. Tiedottamista olisi esimerkiksi erilaisten teemojen, kuu-kauden tarjousten ja kampanjoiden mainostaminen. Kuvien jakaminen sosiaalisen median kanavilla on nuorten arkipäivää, joten ruokakuvien jakaminen Luovin sosiaalisen median kautta voisi lisätä kiinnostusta ruokaa kohtaan.

Opiskelijoille tarkoitettua ravintolapalveluiden kyselyä ei ole erikseen Luovissa järjestetty. Toisen vuoden ammatillisen peruskoulutuksen opiskelijoille tehdyssä kyselyssä on ravintoloita koskeva osio. Kerran vuodessa kaikille sisäisille asiakkaille tehty ravintolapalveluiden kysely antaisi kattavamman palautteen ravintolapalveluiden toiminnasta.

Tämän opinnäytetyön pohjalta jatkamme ravintolapalveluiden toimintasuunnitelman mukaista laadukkaan kouluruoan kehittämistä siten, että laadimme toimintasuunnitelmaan uudet kehittämisen kohteet, vastuuhenkilöt, aikataulu ja mittarit.

Valmis suunnitelma esitellään ravintolapalveluiden kuukausipalaverissa muulle ravintolahenkilöstölle. Kehittämistyötä lähdetään viemään eteenpäin ravintolapalveluiden päällikköpäivillä toukokuussa 2017 ja koko ravintolahenkilökunnan kehittämispäivillä elokuussa 2017. Tästä eteenpäin seuraamme päälliköiden kuukausipalavereissa suunnitelman etenemistä.

Opinnäytetyöstä on etua myös ravintolapalveluiden pitkäntähtäimen suunnitelman tavoitteiden saavuttamiseen. PTS suunnitelman toteuttaminen on aloitettu keväällä 2017. Suunnitelman laatiminen aloitettiin päivittämällä ravintolapalveluiden missio vastaamaan toiminnan tarpeita. Seuraavaksi määriteltiin ravintolapalveluiden SWOT. Analyysin avulla saatiin määritettyä konkreettiset kehittämisen kohteet, joista yksi on laadukkaan kouluruoan parantaminen, tämä opinnäytetyö toimii suuntana siihen.

8.2 Markkinointivideon toteuttaminen

Markkinointivideon kohderyhmänä ovat hakijat ja Luovin opiskelijat. Markkinointivideon tekemisellä halutaan laadukas kouluruoka tuoda lähelle opiskelijoita. Musiikkivalinnassa huomioidaan kohderyhmä. Video on heidän itsensä tekemä, ja sillä toivotaan olevan positiivinen vaikutus muihin opiskelijoihin. Videon sanoman toivotaan myös lisäävän uusien opiskelijoiden halukkuutta hakeutua opiskelemaan Luoviin.

Video on tarkoitus toteuttaa yhteistyössä Luovin audiovisuaalisen viestinnän kanssa. Audiovisuaalisen viestinnän opintoja voi opiskella Helsingin ja Oulun yksiköissä. Koska molemmissa yksiköissä on suunnitelmat tehty projektien osalta kevätlukukaudelle 2017, tämän markkinointivideon tekeminen siirtyy siksi vuoden 2017 syyslukukaudelle. Valmis video on valmistuttuaan nähtävillä luovi.fi -sivustolla, Luovin You Tube- kanavalla, sekä muilla Luovin sosiaalisen median kanavilla.

Markkinointivideon työstäminen ei kuulu omaan työkuvaani, joten tämän tehtävän suunnitelman toteuttamiseen olen saanut apua Luovin viestintä- ja tiedonhallintapalveluiden tiedottajalta. Hänen kanssaan kävimme läpi asioita, joita on huomioitava ja tehtävä ennakkoon, ennen kuin videon kuvaaminen voidaan aloittaa ja työstää valmiiseen tuotteeseen saakka.

Kuvaussuunnitelman tekeminen (liite 3) aloitetaan audiovisuaalisen viestinnän perustutkinnon opettajan/ohjaajan perehdyttämisellä aiheeseen ja etsimällä kolme tai neljä hotelli-, ravintola-, ja cateringalan perustutkinnon opiskelijaa ”näyttelijöiksi”. Opiskelijoiden ja videolla kuvattavien henkilökunnan edustajien on allekirjoitettava kuvausluvut, jonka viestintäpalvelut huolehtivat ennen kuvaamista. Kuvauksissa on myös huomioitava, että kuvattavilla henkilöillä on päällä Luovin logolla varustetut puhtaat ja siistit työasut.

Markkinointivideon työstäminen aloitetaan käsikirjoituksen laatimisella. Käsikirjoitus sisältää tiedot kuvauspaikoista, jossa eritellään tarkasti kuvattavat kohteet, esimerkiksi ravintolasalilla oleva tarjoilulinjasto. Toiseksi kuvauksiin osallistuvista henkilöistä; opiskelijat ja henkilöstön edustajat. Kolmanneksi kuvattavista työtehtävistä esimerkiksi lounaan esille laittaminen linjastoon tai asiakaspalvelutilanne. Neljänneksi videoon tulevien tekstien suunnittelusta sekä mahdollisista vuorosanoista tai kertojan äänellä puhuttavista teksteistä. Valmiin musiikkivideon kokonaispituus olisi 1-1,5 minuuttia. Videon taustalla kuuluva musiikki olisi jatkoa Kirjava sakki- musiikkivideolle instrumentaalisena versiona. Kirjava sakki- musiikkivideo on valmistunut vuonna 2013. Videolla Luovin opiskelijat kertovat oman ammatillisen unelman toteutumisesta. Video on nähtävillä You tubessa.

Videolla näkyvät tekstit:

- ravintoloissamme on käytössä **Luovin yhtenäinen reseptiikka**
- **monipuoliset ja laadukkaat raaka-aineet**
- lounaalla tarjotaan **itsetehtyä ja maukasta kotiruokaa**
- ateriamme ovat **terveellisiä, monipuolisia ja ravitsemussuositusten mukaisia**
- **palvelemme asiakkaita ystävällisesti heidän tarpeet huomioiden**
- toimintamme on **kestävän kehityksen mukaista**
- Luovin ravintolat ovat **oppimisympäristöjä opiskelijoillemme**

Videolla kuvattavat asiat:

Ruoka, työskentely keittiössä tilanne:

- ruoan valmistus, esillelaitto; raaka-aineiden laadukkuus, houkuttelevuus, monipuolisuus, terveellisyys, ravintosuositusten mukainen lounas
- lounas on ilmainen

Miljö, palvelu, asiakaspalvelu tilanne:

- ravintola on viihtyisä ja sinne on miellyttävä tulla
- asiakaspalvelu on joustavaa huomioiden asiakkaiden erityistarpeet
- ravintolat toimivat oppimisympäristöinä

Viestintä

- lounaslistat löytyvät luovi.fi sivuilla,
- sosiaalisen median hyödyntäminen markkinoinnissa

9 Pohdinta

Opinnäytetyön aihetta miettiessäni sain pyynnön esimieheltäni toteuttaa Luovin ravintolapalveluille opinnäytetyö laadukkaasta kouluruoasta. Opinnäytetyöprosessi on ollut haastava, mutta samalla opettavainen ja antoisa kokemus. Koko opiskelujeni ajan olen käynyt Ammattiopisto Luovin Liperin toimipisteessä päivätyössä. Opinnäytetyö aloitettiin työn suunnittelemisella huhtikuussa 2016 ja kirjoittaminen alkoi elokuussa 2016. Koen kuitenkin, että työn tekemiselle oli riittävästi aikaa, vaikka välillä oli tiukka aikataulu, opintojaksojen deadlinet painoivat päälle.

Ravintolapalveluiden vuoden 2017 toimintasuunnitelmaan pohjautuvaa työtä on ollut mielekästä toteuttaa, koska se on niin lähellä omaa työtä, jossa suunnitellaan täyspainoisia ateriakokonaisuuksia opiskelijoille, henkilökunnalle ja ulkopuolisille asiakkaille. Opinnäytetyö antaa myös pohjaa Luovin yhtenäisen ruokalistan suunnittelulle, minkä toteuttaminen on aloitettu Luovin ravintolapalveluissa keväällä 2017.

Kouluruokailusta on kirjoitettu useita opinnäytetöitä ja julkaistu muuta materiaalia. Niistä saatujen tietojen ja ideoiden tutkiminen sekä toimintasuunnitelmassa hyväksytyyn tavoitteen vertaaminen keskenään teki opinnäytetyön suunnitelman rajaamisesta aluksi haasteellista. Mielestäni olen onnistunut rajaamaan työn hyvin.

Opinnäytetyössä en lähtenyt perusteellisesti pohtimaan ravitsemuksellisuutta vaan keskityin laatutekijöihin ja niiden vaikutukseen kouluruokailussa.

Opinnäytetyön yhteydessä tehtävään kouluruokailukyselyyn toivoimme opiskelijoiden mielipidettä määritettäessä kouluruoan laatua. Tällä tavoin saisimme vahvistettua kouluruokailun mainetta Luovissa. Kyselyyn osallistujien määrän vähäisyys mietityttää. Toisen vuoden opiskelijoita Luovissa on 269 opiskelijaa, joista kyselyyn vastasi ainoastaan 98 opiskelijaa. Vastaajien vähäisyyden takia olisi kyselyssä kannattanut olla porkkanana kilpailuun osallistumiseen. Kilpailun palkinto olisi voinut houkutella vastaajia lisää.

Kyselyyn vastaajista vain yksi opiskelija ilmoitti, että ei ruokaile Luovin ravintolassa. Kehittämisen kannalta olisi ollut tärkeää saada mielipide muiltakin Luovin opiskelijoilta, jotka eivät ruokaile Luovin ravintoloissa. Opiskelijoista huolestuttavan iso osa jättää ruokailun väliin tai korvaa sen energijuomilla tai einestuuotteilla. Erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden ruokaileminen täysipainoisella aterialla päivittäin olisi erityisen tärkeää heidän hyvinvoinnin kannalta.

Kyselyn laatimisen näkökulmasta on erityisen tärkeää se, kuinka kysymykset esitetään. Osalla erityisopiskelijoista on hahmottamisen, luetun ymmärtämisen ja kirjoittamisen vaikeuksia, joten kysymyksien vastaukset olivat vain toiveita lounasruuista.

Mielenkiintoista oli lukea vastauksia kysymyksestä, jossa lounasvalikoima monipuolisuutta arvioitiin. Luovissa on tuotteistettu aamupala, lounas, päivällinen ja iltapala. Tämä tarkoittaa sitä, että olipa ravintolan sijainti missä päin Suomea tahansa valikoima pysyy samanlaisena. Kyselyn vastauksista nousi selvästi esille Alavuden opiskelijoiden tyytyväisyys lounasvalikoimaa kohtaan. Tämä oli huomattavasti muita ravintoloita parempi. Ihmetystä herättää vastaavasti opiskelijoiden tyytymättömyys Oulun ravintoloiden lounasvalikoimaa kohtaan. Tämän kyselyn perusteella tähän ei löydy selkeää vastausta.

Opiskelijat ovat suhteellisen tyytyväisiä ravintoloiden miljööseen, koska viihtyisyyden lisäämiseksi tuli vain muutama kommentti. Ruokailun järjestäminen pienemmässä tilassa tai looseilla eristettyinä olisi rauhoittumisen kannalta erityisopiskelijalle hyväksi. Osassa ravintoloissamme tätä on kokeiltu, mutta se tuo myös ikävämmän puolen esiin; ruokailutilan pöydät, seinät ja muut materiaalit ovat siivottomassa kunnossa, koska valvontaa ei voida järjestää ravintolahenkilökunnan toimesta.

Kyselyn perusteella opiskelijat ovat sitä mieltä, että laadukas kouluruoka liittyy ruokaan, miljööseen ja palveluun. Nämä tekijät ovat myös keskeisimmässä roolissa puhuttaessa kokonaislaadusta. Muut tässä opinnäytetyössä esitellyt laatu-tekijät eivät nouse kyselyssä esille. Opiskelijoille nämä tekijät eivät ole selvästi havaittavissa tai vaativat pitemmän ajan pohtimista ja asiaan enemmän perehtymistä.

Opinnäytetyöhön liittyvä toiminnallinen osuus on ravintolapalveluiden markkinoinnin suunnittelu ja toiminnan kehittämistoimenpiteet. Tarkoituksena on suunnitella markkinointivideo, jossa laadukasta kouluruokaa markkinoidaan samalla luovimaisella fiiliksellä kuin Kirjava sakki- musiikkivideolla. Videon tuottaminen siirtyy syksyyn 2017, koska audiovisuaalisenalan projektit kevään 2017 osalta on jo suunniteltu, eikä uusia mahdu mukaan.

Markkinointivideo on kohdistettu Luovin opiskelijoille ja hakijoille. Haluamme tuoda esille laadukasta kouluruokaa erityisesti niille opiskelijoille, jotka eivät ruokaile Luovin ravintoissa tällä hetkellä. Kyselyyn vastanneista vain yksi kertoi ruokailevansa muualla. Uskon, että ne, jotka eivät ruokaile Luovin ravintoloissa, eivät myöskään halunneet vastata kyselyyn. Toisena kohderyhmänä on hakijat, joille toivomme videolta välittyvän Luovin ravintoloiden laadukkaasta kouluruoasta. Tämä olisi yksi vetovoimatekijä jatko-opiskelupaikkaa mietittäessä.

Tämän opinnäytetyön pohjalta tärkeimmiksi valittujen kehittämiskohteiden jalkauttaminen ravintolapalveluiden henkilöstölle aloitetaan kehittämispäivillä elo-

kuussa 2017. Syksyn aikana kehittämistyötä jatketaan ravintoloissa ja seuraamme työn etenemistä kuukausi palaverissa. Kehittämisen kohteita lisätään sitä mukaa, kun entiset on jalkautettu ja ne ovat meidän osa toimintaa.

Tämä opinnäytetyö antaa mahdollisuuden jatkotutkimukselle. Jatkossa olisi mielenkiintoista tietää, miten kehittämistoimenpiteet ovat auttaneet saavuttamaan laadukkaan kouluruoan imagoa tai mikä merkitys opiskelijalle on ilmaisella kouluruoalla tänä päivänä.

Lähteet

- Ammattikeittiöosaajat. 2016. Kouluruokadiplomi. <http://www.kouluruokadiplomi.fi/kouluruoka-diplomi/tukimateriaali/markkinointi-ja-viestinta/>. 23.10.2016.
- Ammattiopisto Luovi. 2014. Henkilöstöopas. https://luovi-my.sharepoint.com/personal/pia_kinnunen_luovi_fi/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc={7C3E54D4-D118-4DA1-9232-953B0C9E3482}&file=Henkil%C3%B6st%C3%B6pas.docx&action=default. 2.5.2016.
- Ammattiopisto Luovi. 2016a. Työssä mukana. <https://luovi.sharepoint.com/sites/luovi/tyossamukana/organisaatio/ravintolapalvelut/Sivut/Default.aspx>. 2.5.2016.
- Ammattiopisto Luovi. 2016b. Erytisruokavaliot Luovissa. https://luovi-my.sharepoint.com/personal/marjo_wal-lin_luovi_fi/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=%7B2F3EA140-835C-4103-8652-F86A49831D70%7D&file=Erytisruokavaliot%20Luovissa%202016.pptx&action=default. 29.10.2016.
- Ammattiopisto Luovi. 2016c. Matkalla kohti kestävää kehitystä. https://luovi-my.sharepoint.com/personal/marjo_wal-lin_luovi_fi/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=%7BB45D5F90-AC8A-432C-B6B8-AFAB6B873862%7D&file=Matkalla%20kohti%20kest%C3%A4v%C3%A4%20kehityst%C3%A4.docx&action=default. 18.12.2016.
- Elintarviketurvallisuusvirasto. 2016a. Kouluruokasuositukset. <https://www.evira.fi/elintarvikkeet/terveytta-edistava-ruokavalio/>. 25.3.2017.
- Elintarviketurvallisuusvirasto. 2016b. Oiva-hymiot kertovat elintarviketurvallisuudesta. <https://www.evira.fi/tietoa-evirasta/julkaisut/elintarvikkeet/esitteet/oiva-hymiot-kertovat-elintarviketurvallisuudesta/>. 23.10.2016.
- Elintarviketurvallisuusvirasto. 2016c. Hygieniaosaaminen. https://www.evira.fi/globalassets/tietoa-evirasta/julkaisut/esitteet/hygieniaosaaminen_fi.pdf. 23.10.2016.
- Eskelinen, H. & Taipale, M. 2015. Kouluruokailun parhaat käytänteet Suomessa. Savonia ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelama. Opinnäytetyö. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98018/Eskelinen_Taipale.pdf?sequence=. 1.12.9.2016.
- Filha Ry. 2014. Kansallinen allergiaohjelma 2008-2018. <http://filha-fi-bin.directo.fi/@Bin/b34e3409a120b4efd1c7fb429543625f/1477834145/application/pdf/1690156/SLL18-2011-Allergia%20liite,%20lasten%20allergiaohjeet.pdf>. 30.10.2016.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi. 6.11.2016.
- Laki ammatillisesta koulutuksesta 630/1998. 2.5.2016.

- Levomäki, A. 2011. Yläkoululaisten käsityksiä kouluruokailusta, tarkastelukohteena koululaisia kahdesta suur- ja kahdesta pienen maaseutukaupungin koulusta. Laurea ammattikorkeakoulu. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/25576/Levomaki_Anna-Reetta.pdf?sequence= 1. 12.6.2016.
- Lintukangas, S., Manninen, M., Mikkola-Montonen, A., Palojoki, P., Partanen, M. & Partanen, R. 2007. Kouluruokailun käsikirja. Laatuевäitä koulutyöhön. OPH. 29.10.2016.
- Martikainen, H. & Siljama, P. 2016. Tyytyväisyys Savon ammatti- ja aikuisopiston ravintolapalveluihin. Savonia ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/110656/Matikainen_Heli.pdf?sequence=](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/110656/Matikainen_Heli.pdf?sequence=1)1. 12.9.2016.
- Opetushallitus. 2014. Kouluruokailun ravitsemuksellinen ja sosiaalinen merkitys. http://www.edu.fi/yleissivistava_koulutus/hyvinvointi_koulussa/kouluruokailu/kouluruokailun_ravitsemuksellinen_ja_sosiaalinen_merkitys. 2.5.2016.
- Opetushallitus. 2016. Kouluruokailu. http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/perusopetus/hyvinvointi_ja_turvallisuus/kouluruokailu. 7.11.2016.
- Perusopetuslaki 628/1998. 12.6.2016.
- Rajala, E. 2011. Lounasruoan laatu ammatillisessa oppilaitoksessa. Tampereen ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen- ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/32003/Rajala_Elina.pdf?sequence=](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/32003/Rajala_Elina.pdf?sequence=1)1. 12.9.2016.
- Suomen Sydänliitto. 2016. <http://sydanliitto.fi/ravitsemussuositus>. 2.5.2016.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012-2014. Hyvä tieteellinen käytäntö. <http://www.tenk.fi/fi/htk-ohje>. 2.4.2017.
- Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2017. Syödään ja opitaan yhdessä-kouluruokasuositus. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131834/Syo%cc%88da%cc%88a%cc%88n_ja_opitaan_yhdessa%cc%88_WEB.pdf?sequence=](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131834/Syo%cc%88da%cc%88a%cc%88n_ja_opitaan_yhdessa%cc%88_WEB.pdf?sequence=1)1. 20.4.2017.
- Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä. 10.9.2016.
- Vilkkä, H. 2015. Tutki ja Kehitä. Bookwell Oy. Juva. 2.4.2017.

Saatekirje

Arvoisa opiskelija!

Ammattiopisto Luovin ravintolat tarjoavat opiskelijoille päivittäin maksuttoman kouluaterian ja muita ravintolapalveluja. Olemme nyt kehittämässä Luovin ravintoloiden palveluja, ja sinulla on mahdollisuus vaikuttaa ravintolapalvelujen laadun parantamiseen vastaamalla tähän kyselyyn. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin kymmenen minuuttia. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Kyselyn toteuttaa Karelian ammattikorkeakoulun opiskelija Pia Kinnunen. Tämä kysely on osa opinnäytetyötä, jonka aiheena on laadukas kouluruoka ammattiopisto Luovissa. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kyselyn avulla opiskelijoiden näkemys laadukkaasta kouluruoasta. Valmis opinnäytetyö julkaistaan verkkokirjasto Theseuksessa osoitteessa www.theseus.fi.

Kysely on avoinna 7.-21.12 välisenä aikana.

Kiitos etukäteen vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin,

Restonomiopiskelija ja ravintolapäällikkö

Lisätietoja tutkielmasta saat ohjaavalta
opettajaltani

Kysely laadukkaasta kouluruoasta ammattiopisto Luovissa:

Sukupuoli

- Mies
- Nainen

Ammatillinen perustutkinto

- Audiovisuaalisen viestinnän pt
- Autoalan pt
- Hotelli-, ravintola- ja cateringalan pt
- Kiinteistöpalvelujen pt
- Kone- ja metallialan pt
- Kotityö ja puhdistuspalvelualan pt
- Käsityö- ja taideteollisuusalan pt
- Liiketalouden pt
- Logistiikan pt
- Luonto- ja ympäristöalan pt
- Maatalousalan pt
- Puualan pt
- Puutarhatalouden pt
- Rakennusalan pt
- Tieto- ja tietoliikennetekniikan pt
- Tieto- ja viestintätekniikan pt

Luovin ravintola, jossa yleensä ruokailet

- Alavus, Kasari
- Liminka, Kaarna
- Liperi, Kasura
- Muhos, Resina
- Oulu, Mortteli
- Oulu, Upseerikerho
- Tampere, Manseri

Kuinka usein syöt lounaan Luovin ravintolassa?

- 5 kertaa viikossa
- 3-4 kertaa viikossa
- 1-2 kertaa viikossa
- Harvemmin kuin kerran viikossa
- En syö Luovin ravintolassa ollenkaan

Jos et syö, miksi?

Kerro meille mielipiteesi lounasruoasta.
Vastaa vetämällä kytkin mielipidettäsi osoittavaan kohtaan.

	Täysin samaa mieltä	Täysin erimieltä	Ei kokemusta asiasta
Lounaalla tarjolla olevat salaatit ovat monipuolisia			
Lounaalla tarjolla oleva leipävalikoima on monipuolinen			
Lounaalla tarjolla olevat juomavalikoima on monipuolinen			
Lounasruoan vaihtuvuus ruokalistalla on sopiva			
Kasvisruoan vaihtuvuus ruokalistalla on sopiva			
Lounaalla tarjolla oleva jälkiruoka on tarpeellinen			

Mitkä asiat vaikuttavat siihen, että valitset Luovin ravintolan lounasruokailuun? Valitse 1-3 tärkeintä.

- lounas on ilmainen
- ruokalistalla olevat vaihtoehdot
- ruoan monipuolisuus (leivät, juomat, salaatit, kasvis- ja lounasruoka, jälkiruoka)
- ruoan esillelaitto
- ruoan maku
- nälkä
- kaverit
- ruoan terveellisyys
- ravintolasalin viihtyisyys
- muu mikä?

Miten usein otat ruoan malliruoka-annoksen mukaisesti?

- päivittäin
- joskus
- en koskaan

Mistä luet ruokalistaa? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.

- Luovi.fi sivuilta
- Ravintolan lasivetriinin läheisyydessä
- Luokan ilmoitustaululta
- Asuntolan ilmoitustaululta
- Muualta, mistä? _____
- En lue ruokalistaa

Koetko saavasi hyvää asiakaspalvelua Luovin ravintolassa?

- Kyllä
- En

Miten ravintolan asiakaspalvelua voitaisiin kehittää?

Miten ravintolasalin viihtyisyyttä voitaisiin parantaa?

Kuvaile, mitä mielestäsi on laadukas kouluruoka?



Markkinointivideokuvaukset 2017

Ryhmissä läpikäytävät asiat:

- Missä videota käytetään: muun muassa Luovi.fi-sivusto, Luovin YouTube-kanava ja muut Luovin sosiaalisen median kanavat.
- Kuvausluvut: Luvalla annetaan suostumus käyttää kuvia ammatillisten erityisoppilaitosten opetus- ja ohjausmateriaaleissa, tiedotustoiminnassa ja markkinoinnissa. **Huom! Kuvauslupa tulee olla täytettynä ennen kuvauksia.**
- Kuvauspäivänä puhtaat / siistit työvaatteet päälle. Kuvauksiin ei ole tulossa maskeeraajaa.
- Kuvauksissa on mukana videokuvaaja.
- Kuvauksiin varataan aikaa noin puolipäivää kuvausaihetta kohden.

Tutkinto ja koulutusohjelma	Kuvattavat henkilöt	Opettaja ja / tai ohjaaja	Yksikkö ja osoite	Kuvauslokaatio/-aihe	Kuvaus päivä ja kellonai ka
Audiovisuaalisen viestinnän pt, media-assistentti		Linda Niskala	Oulun yksikkö, Nahkatehtaankatu 3, 90130 Oulu	Morttelin/ Resinan keittiö ja ravintolasali, kuvataan kokin- ja tarjoilijan työnkuvaa oppimisympäristöissä	
Hotelli-, ravintola- ja cateringalan pt, kokki		Rauno Hynynen/ Sanna Pieniniemi	Muhoksen yksikkö, Varikkotie 3 A, 91500 Muhos	Morttelin/Resinan keittiö, ruoan valmistaminen, leipominen, kasvien pilkkonen, valmiin tuotteen esillelaitto	
Hotelli-, ravintola- ja cateringalan pt, tarjoilija		Rauno Hynynen/ Sanna Pieniniemi	Muhoksen yksikkö, Varikkotie 3 A, 91500 Muhos	Morttelin/ Resinan ravintolasali, asiakaspalvelutilanne, lounaalla tarjolla olevista tuotteista kertominen asiakkaalle, maksutapahtuma	