



Esityksen tiivistelmä  
YET-101 Elintarviketalous  
Helsingin yliopisto, Viikki  
14.2.2019 / Juha Jokinen, Defose Oy

## Hyviä asiakaskokemuksia vastuullisesti – miten ammattikeittiö vastaa haasteeseen?

Ammattikeittiöillä riittää haasteita. Keittiön oven ulkopuolella olevia asiakkaita ei voi pitää itsestäänselvyyksinä. Heitä on kuunneltava, ymmärrettävä ja ruokailuhetkestä pitäisi pystyä rakentamaan heille mieleenpainuva nautinto. Kuinka se tehdään, kun toisinaan tuntuu siltä, että tänään he haluavat tätä ja huomenna tuota? Aina ei ole kyse pelkästä halustakaan, vaan välttämättömistä tarpeista. Kasvavat lapset tarvitsevat kasvaakseen monipuolisesti ravintoaineita. Ikääntyneiden kohdalla puolestaan proteiinien saanti olisi varmistettava pienelläkin ruokamäärällä.

Megatrendit, kuten kaupungistuminen, luonnon kestävyys ja digitalisaatio vaikuttavat myös ruokapalveluihin. Viestinnän virroissa vilahtelevat yhä useammin muun muassa sanat vegaani, fleksaaja, gluteeniton, vastuullisuus ja hyvinvointi. Ruokapalvelualan näkökulmasta monen ilmiön ja trendin saa niputettua kattavasti kolmeen sanaan: vastuullisia yksilöllisiä ruokavaihtoehtoja. Tämä on yksi niistä asiakasvaatimuksista, joka ammattikeittiöille asetetaan.

Kuinka ammattikeittiöt voivat tähän haasteeseen vastata? Ammattikeittiön ylivoimaisesti suurimmat kustannuserät ovat henkilöstö- ja raaka-ainekustannukset. Ateriavaihtoehtojen määrän kasvu pirstaloi ruokatuantoa pienempiin osiin ja eriin. Tämä aiheuttaa paineita tuottavuudelle.

Ateriavaihtoehtojen lisääminen samanaikaisesti kustannukset halliten ei ole helppoa, mutta keinoja on kuitenkin olemassa. Yksi keino on valmistusmenetelmät, joissa ruoan valmistaminen ja tarjoilu erotetaan ajallisesti toisistaan. Tällöin tarjottavien ateriavaihtoehtojen määrää voidaan lisätä pitämällä samanaikaisesti kustannukset hallinnassa. Tällaisten menetelmien avulla voidaan tehdä niin sanottua massaräätälöintiä.

Cook-chill-tuotantomenetelmän kohdalla massaräätälöinnillä tarkoitetaan sitä, että erilaisia ruokia tai niiden komponentteja voidaan valmistaa isojakin erinä etukäteen. Kun suuri osa ruoanvalmistustyöstä on tehty jo ennakkoon, voidaan asiakkaiden yksilöllisiin vaatimuksiin vastata hyvinkin nopeasti, koska ruoka on jo viimeistelyä vaille valmiina. Vaikka ruokia ja niiden komponentteja on tehty suurissa erissä, asiakkaat kokevat saamansa yksittäisen annoksen tai ateriakokonaisuuden yksilöllisenä.

Vastuu ympäristöstä on monelle asiakkaalle tärkeä arvo. Ammattikeittiön toiminnan ekotehokkuudella tarkoitetaan sitä, että haluttu palvelu tuotetaan tavalla, joka kuormittavaa mahdollisimman vähän ympäristöä. Monet ammattikeittiöt ovat jo muuttaneet toimintaansa ekotehokkaaseen ja kestävään suuntaan. Aivan yhtä moni ei ole muistanut tai oivaltanut kertoa tästä asiakkaille. Kannattaisi, sillä asiakkaat ovat näistä asioista kiinnostuneita ja arvostavat niitä.

Ammattikeittiön neliöt ovat usein rakennuksen kalleinta tilaa. Ammattikeittiössä kulutetaan myös paljon vettä ja sähköä. Viime vuosina ammattikeittiöiden lukumäärä on vähentynyt. Tuotanto on keskittynyt suurempiin yksiköihin. Samalla keittiöpinta-alan käyttö on myös tehostunut. Tämä tarkoittaa sitä, että nykyisin sama annos- tai kilomäärä ruokaa voidaan valmistaa huomattavasti pienemmässä tilassa kuin aikaisemmin.

Useat ammattikeittiöt ovat lähteneet mukaan erilaisiin ohjelmiin, joissa sitoudutaan muun muassa vähentämään energiankulutusta tai ruokahävikkiä. Ruokahävikkiä syntyy valmistus- ja toimitusketjun eri vaiheissa esivalmistuksesta tarjoiluun. Suurin hävikkierä on tarjoiluhävikki, joka siis syntyy keittiön ulkopuolella. Ammattikeittiössä keittiön puolella syntyy selvästi vähemmän hävikkiä kuin tarjoilussa tai lautashävikissä eli lautaselle otettuna, mutta syömättä jätettynä ruokana. Siitä huolimatta myös keittiössä syntyvään hävikkiin kannattaa aina kiinnittää huomiota.

Vuoden 2017 Ravintolafoorummin tutkimuksessa ravintopalveluiden hävikin todettiin pienentyneen kolmella prosenttiyksiköllä (20 % →17 %). Muutos johtui ennen kaikkea lautashävikin vähentymisestä.

Vaikka energiakustannukset eivät olekaan keittiön suurin kuluerä, siihen kannattaa ja onkin kiinnitetty kasvavaa huomiota. Energiakustannuksiin vaikuttavat käytettävissä olevat tuotantomenetelmät, laitteet ja itse käyttäjät. Käyttäjien eli henkilöstön rooli on merkittävä. Osaava ja vastuullisesti toimiva työntekijä tekee samat työt kymmeniä prosenteja pienemmillä sähkönkulutuksella kuin osaamaton tai ekotehokkuudesta piittaamaton työntekijä. Henkilöstön osaaminen ja asenne ovat siis tässäkin avainasemassa.

Miltä näyttää ruokapalvelu- ja ammattikeittiöalan tulevaisuus? Kuinka varmistetaan toistuvasti hyvä ja vastuullinen asiakaskokemus? Ammattikeittiöiden digitalisointi on jo käynnistynyt. Voimme jo puhua muun muassa älykkäistä keittiölaitteista. Hyönteisruoka on jo sallittu, mutta vielä ruokaa ei kuitenkaan printata ammattikeittiöissä.



Yksi trendi kuitenkin on ja pysyy. Se on laatu – asiakaskohtainen laatu. Kaikkea kaikille ei tunnetusti toimi. Palvelun tuottajan on pystyttävä sekä erottautumaan tarjonnasta että pidettävä toimintansa rajapinnat helppoina asiakkaille. Lisäksi palvelun tarjoajan on löydettävä se oma juttu, joka puhuttelee asiakkaita ja vastaa kysymykseen, miksi käytän juuri näitä ruokapalveluja.

Ammattikeittiöllä on hyvät mahdollisuudet vastata asiakkaiden asettamiin vaatimuksiin tuntemalla syvällisesti asiakkaansa, ottamalla haltuun se osaaminen, jota asiakasodotusten täyttäminen vaati sekä olemalla riittävän rohkea kokeilemaan uusia ratkaisuja.

Nykyisellä ruokatuotantotaloudella on merkittävä vaikutus ympäristön kestävykseen. Lisäksi ihmisen halu yltäkyläisyyteen ja ”minulle kaikki heti”-ajattelu asettavat kovia haasteita myös ammattikeittiö- ja ruokapalvelualan toimijoille. Kysyntä ohjaa tarjontaa, joten sopii vain toivoa, että liian moni ei halua viettää yltäkyläisyysviikkoa toinen toisensa perään. Innovaatiot ja tekninen kehitys digitaalisine loikkineen auttavat meitä huolehtimaan myös ympäristöstämme entistä paremmin. Siitä huolimatta kuluttajien on kuluttaessaan syytä miettiä mitä ja miten kuluttaa. Se ei tee elämästä kovin paljon kurjempaa. Ehkäpä asia on juuri päinvastoin. Ruokapalvelut ja koko elintarviketalous muuttuvat, koska niiden täytyy muuttua. Tulevaisuuden ruoka lienee nykyistä kasvispainotteisempaa ja yksilöllisempää, mutta edelleen vaivatonta.

Juha Jokinen, ETM

Twitter: @juhajokinen765