



YLIOPISTOLUENNON TIIVISTELMÄ

1.2.2024 / Juha Jokinen

Helsingin yliopisto, Taloustieteen osasto, kurssi: YET-101 (Elintarviketalous)

Hyviä asiakaskokemuksia vastuullisesti – miten ammattikeittiöala vastaa haasteeseen?

Viime vuosina on otettu valtavia kehitysloikkia myös ruokapalvelu- ja ammattikeittiöalalla. Enää ei ruokaa kipata suuresta kattilasta hauksen voimalla peläten, että kuuma keitto kaatuu omille jaloille. Ruokalan kulmassa ei enää kauhota soppaa suurella kauhalla syvästä kattilasta suoraan lautaselle. Esimerkiksi työmaaruokaloista on tullut henkilöstöravintoloita, joissa on tarjolla värikäs, trendikäs ja laaja valikoima erilaisia lounasruokia.

Moni nykyaikainen ammattikeittiölaite kätkee sisälleen jo niin paljon automatiikkaa ja älyä, että puheet edes jossain määrissä älykkäistä laitteista eivät ole enää liioittelua.

Ruokailun merkitys on muuttunut. Syöminen ei ole enää vain energian tankkaamista. Ruokailun halutaan olevan myönteinen kokemus - jopa mieleenpainuva elämys. Yhä useampi haluaa myös vaikuttaa ruokavalinnoillaan. Itseensä esimerkiksi syömällä terveellisesti tai ympäristöönsä pyrkimällä syömään ympäristön kannalta vastuullisesti.

Trendit vaikuttavat myös ruokapalvelualan kehitykseen

Sitran trendiselvitys 2023 ja 2024 nostaa esiin viisi megatrendiä:

- luonnon kantokyky murenee
- talouden perusta rakoilee
- hyvinvoinnin haasteet kasvavat
- demokratian kamppailu kovenee
- kilpailu digivallasta kiihtyy

Samojen trendien vaikutuspiirissä toimivat myös ammattikeittiöt ja ruokapalveluala. Vahvojen globaalien megatrendien lisäksi ruokapalvelualaa puhuttaa joukko ajankohtaisia kysymyksiä, joihin toimijat yrittävät löytää ratkaisuja ennen kuin tilanne muuttuu selviytymistaisteluksi.

Ruokapalvelualalla keskusteluissa juuri nyt

Ruokapalvelualla on monin paikoin pulaa osaavasta työvoimasta. Alasta kiinnostuneiden työntekijöiden mielikuvat ja käsitys työoloista ja työn tekemisestä eivät aina vastaa todellisuutta. Palkkatasokin saattaa paikoin tuntua alhaiselta. Alan veto- ja pitovoimasta on syytä pitää huolta kertomalla sen monipuolisista mahdollisuuksista ja merkityksellisyydestä.



Taloudellinen paine edellyttää, että toimijat huolellisesti, mitä ja miten ruokaa kannattaa valmistaa, ja myös sitä, kuinka paljon tehdään itse vai ostetaanko ruokaa valmiina tai vähintään puolivalmiina. Taloudellista painetta ovat osaltaan lisänneet elintarvikkeiden kohonneet hinnat sekä energian kallistuminen.

Toimijat, joilla on useita ammattikeittiöitä, joutuvat pohtimaan, kuinka monessa paikassa ja minkälaista toimintaa on järkevää ylläpitää. Valmistuksen hajauttaminen voi tarkoittaa pieniä tuotantoeriä ja toimiminen useissa pisteissä vaikuttaa logistiikasta aiheutuviin kustannuksiin.

Kun vielä huomioidaan, että yhä useampi asiakas haluaa kohdeltavan itseään yksilöllisesti niin ruoan kuin palvelunkin osalta, voidaan todeta, että helppoja ja kaikkiin tilanteisiin toimivia ratkaisuja on niukasti tarjolla. Jos yhdelle kelpaa vain jauheliha, toiselle vain kasvisruoka ja kolmannelle vain gluteeniton, laktoositon ja lisäaineeton ruoka, niin keittiön puolella joudutaan miettimään, kuinka tilanteesta selvitään, jos käytössä on vain muutamia euroja yhtä ateriaa kohden. Maku edelläkin olisi kiva mennä, mutta rasvan, suolan ja sokerin määräkin pitäisi pysyä hyppysissä.

Asiakaskohtaisia kokemuksia vastuullisesti

Miten ammattikeittiö voi vastata asiakkaiden odotuksiin ja tarjota asiakaskohtaisia vaihtoehtoja vastuullisesti? Haaste on suuri, mutta samalla haaste on aina myös mahdollisuus. Kun tarjottava valikoima laajenee, usein tuotannon eräkoot pienenevät. Tämä puolestaan nostaa kustannuksia.

Lisää vaihtoehtoja eri tuotantomenetelmillä

Yksi ratkaisu on erilaiset ruokatuotantomenetelmät, joiden avulla ruoan valmistus ja tarjoilu voidaan erottaa ajallisesti toisistaan. Niiden avulla ruokaa voidaan tehdä osittain tai kokonaan valmiiksi etukäteen, jolloin työtä juuri ennen tarjoiluhetkeä on vähemmän. Näin tarjolle saadaan useampia vaihtoehtoja samanaikaisesti.

Edellä kuvattuja ruokatuotantomenetelmiä ovat muun muassa erilaiset cook-chill-menetelmät (kypsennä-jäähdytä-menetelmät). Niin sanotulla lyhyen hyllyiän cook-chill-menetelmillä (SSH = Short Shelf Life) pakkaamaton jäähdytetty ruoka säilyy joitakin vuorokausia. Pitkän hyllyiän cook-chill-menetelmillä (ESL = Extended Shelf Life) pakattu ruoka säilyy useita päiviä, jopa viikkoja.

Suomessa on käytössä myös niin sanottu kylmävalmistusmenetelmä, jossa ruokalajin komponentit kootaan kylmänä kypsennystä tai kuumennusta vaille valmiiksi. Sopivan ruoan rakenteen saavuttamiseksi voidaan käyttää kylmänä suurustavia tärkkelyksiä. Tällä menetelmällä valmistuksesta jää ruoan jäähdytysvaihe pois, koska alun perin kylmät ruokakomponentit lämmitetään vain kerran. Monesti kyseisellä menetelmällä koottu ruoka tarjotaan viimeistään seuraavana päivänä.

Niin sanotussa ruokapankissa ruokaa voidaan varastoida muutaman kilon pakkauksissa usean annoksen valmiita ruokakomponentteja, joita yhdistelemällä valmistuu lopullinen tarjottava ruoka. Ruokapankissa voi olla myös jo täysin valmiita ruokia, jotka edellyttävät vain esimerkiksi lämmittämisen ennen tarjoilua.



Erityisruokavalioiden ruokatuotantoa varten ruokapankissa voi olla annoskohtaisia yksittäisiä raaka-aineita yksittäispakattuina tai täysin valmiita asiakaskohtaisia ruoka-annoksia, kuten esimerkiksi kalaa, perunaa ja värikkäitä kasviksia.

Ruokahävikki

Joukkoruokailussa ruokahävikin osuus on hieman alle 20 %, kiloina noin 80 miljoonaa kiloa vuodessa. Se on paljon hukkaan heitettyä työtä ja raaka-aineita. Onneksi määrä on viime vuosina vähentynyt aktiivisten toimenpiteiden ansiosta. Työtä ruokahävikin vähentämiseksi riittää kuitenkin edelleen. Monissa keittiötyypeissä suurin ruokahävikki on niin sanottua tarjoiluhävikkiä. Sillä tarkoitetaan ruokaa, joka on valmistettu tarjottavaksi, mutta jota ei kuitenkaan syödä.

Keittiöneliöt tehokkaaseen käyttöön

Ammattikeittiöt ovat usein rakennusten kalleimpia neliöitä. Uusissa ammattikeittiöissä valmistetaan paljon enemmän ruokaa neliötä kohden kuin vanhoissa keittiöissä. Uusissa keittiöissä on määrällisesti vähemmän ammattikeittiölaitteita kuin vanhoissa keittiöissä, mutta laitteet ovat tehokkaampia ja monipuolisempia. Tehokas ruokatuotanto luo taloudellisen perustan ruokapalvelulle, joka pystyy vastaamaan asiakkaiden toiveisiin.

Ammattikeittiöiden ekotehokkuus

Keittiön ekotehokkuuteen vaikuttavat tuotantoprosessit, ammattikeittiölaitteet ja se, kuinka laitteita käytetään. Näistä viimeksi mainittu on keskeinen. Ammattikeittiölaitteet voidaan suunnitella todella ekotehokkaiksi ja säästämään sähköä ja vettä, mutta jos niitä käytetään ajattelemattomasti, ammattitaidottomasti tai jopa väärin, kaikki laitteisiin rakennettu tekninen edistyskellisyys voi valua hukkaan eikä tule hyödynnetyksi.

Laitteiden energiankulukseen vaikuttaa muun muassa laitteen koon mukainen täyttöaste. Isossa uunissa ei ole ekotehokasta kypsentää vain pientä määrää ruokaa, koska kerralla mahtuisi kypsentämään lähes samalla sähkökulutuksella paljon enemmän. Astianpesukoneita ei kannata laittaa päälle heti aamulla, jos tiskattavaa muodostuu vasta tuntien päästä. Käyttäjien vaikutus ammattikeittiölaitteiden sähkökulutukseen voi olla jopa kymmeniä prosentteja.

Tulevaisuus

Kun tutustuu nykyaikaiseen ammattikeittiöön, saattaa havahtua siihen, että tulevaisuus on jo täällä. Älykäs tarjoilulinjasto voi kertoa ruokailijalle, kuinka paljon ruokaa tuli otettua ja paljonko ateriakokonaisuus sisältää energiaa ja ravintoaineita. Astioiden palautuspisteessä voidaan seurata lautashävikin määrää vaakojen avulla. Älykkäät laitteet osaavat kypsentää vaativiakin ruokia napin painalluksella ilman käyttäjän erityistä ruoanvalmistusosaamista.

Vihivaunut tai kuljetusrobotit kuljettavat potilaskohtaiset ateriat tarjotinvaunuissa keittiöstä sairaalan osastoille täysin automaattisesti ja itsenäisesti. Ne tilaavat tarvittaessa itselleen hissien päästäkseen toisiin kerroksiin ja menevät automaattisesti latausasemalle, kun omasta akusta alkaa virta loppua.



Keittiöissä annostelu tapahtuu gramman tarkasti ja automaattisesti massansiirto- ja annostelupumpuilla. Tuotteet pakataan ja merkitään siististi ja nopeasti ilman ihmiskäsiä.

Ruoan ympäristöjalanjäljen takia syömisemme tulisi muuttua. Tulevaisuudessa ruoan proteiinista yhä suurempi osuus pitäisi olla kasviproteiinia. Proteiineja, kuten lihaa tai kananmunia, voidaan tuottaa jopa kokonaan ilman tuotantoeläimiä.

Tekoäly (AI = Artificial Intelligence) tai tukiäly tulee varmuudella myös ruokapalvelualalle ja ammattikeittiöihin. Sitä käytetään Suomessa jo esimerkiksi ruokalistojen suunnitteluun.

Kuinka ruokapalvelu voi menestyä?

Ruokapalvelun tulee löytää sen oma juttu, jolla se menestyy ja erottuu valtavasta tarjonnasta. Tässä voi auttaa myös puhutteleva tarina. Jos erottautuminen ei onnistu ydintuotteella, keinoja voi löytää oheistuotteista tai palveluista. Tärkeä kysymys, joka ruokapalvelun tarjoajan on syytä esittää itselleen, on sama, jonka asiakas esittää itselleen: "miksi söisin täällä?".

Ruokapalvelun tarjoajan tulisi miettiä toimintansa merkityksellisyyttä ja mitä sellaista se voisi tarjota asiakkailleen, joka olisi heille merkityksellistä.

Tulevaisuudessa menestyy sellainen ruokapalvelutoimija, joka tuntee asiakkaansa, hankkii itselleen sitä osaamista, jota asiakkaiden hyvä palveleminen vaatii ja uskaltaa kokeilla myös uusia ratkaisuja, joiden pohjalta hän kehittää jatkuvasti omaa toimintaansa.

Kukaan ei tiedä varmuudella, millainen tulevaisuus tulee olemaan. Mitä ruokaan tulee, yksi näkemys voisi olla, että tulevaisuudessa ruoka on nykyistä kasvispainotteisempaa, yksilöllistä ja vaivatonta.

Juha Jokinen