



Aamiaistarjoilun kehittäminen Billnäsin Ruukille

Kia Keränen

Cecilia Uusimäki

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi

Opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

Tekijät Kia Keränen ja Cecilia Uusimäki
Tutkinto Restonomi
Opinnäytetyön nimi Aamiaistarjoilun kehittäminen Billnäsin Ruukille
Sivu- ja liitesivumäärä 47 + 21
<p>Tämä opinnäytetyö suoritetaan osana hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelmaa. Opinnäytetyö on kirjoitettu toimeksiannosta Billnäsin Ruukille ja sen ensisijaisena tavoitteena on kehittää aamiaistarjoilua sekä tuottaa henkilökunnalle tutkimukseen perustuva manuaali aamiaisen valmistamista varten. Tutkimuksen toissijaisena tavoitteena oli selvittää, miten suuri merkitys hotelliaamiaisella on hotellielämyksessä. Haluttiin myös selvittää, mitä Billnäsin Ruukin hotellivieraat odottavat aamiaiselta, oliko eri asiakassegmenteillä eri odotukset sekä selvittää miten laatu pysyisi samana henkilökunnasta ja sesongista riippumatta. Toimeksiantajalle ei ole aikaisemmin tehty samankaltaista tutkimusta koskien heidän tarjoamiaan aamiaispalveluja.</p> <p>Tutkimus tehtiin toiminnallisena opinnäytetyönä käyttäen määrällistä menetelmää. Tutkimukseen laadittiin Webropol alustalla kyselylomake, joka jaettiin hotellivieraille aamiaisen yhteydessä. Kyselytutkimukseen saatiin vastauksia yhteensä 59 kappaletta, jonka perusteella tutkimus tehtiin.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta esittelee toimeksiantajan, yrityksen asiakassegmentit sekä palvelut. Toimeksiantajan esittelyn jälkeen tekstissä on lyhyt katsaus aamiaisen historiasta, nykyiset ruokasuositukset ja erityisruokavaliot sekä Billnäsin Ruukin aamiaisen lähtökohdan ennen tutkimuksen alkamista.</p> <p>Tutkimuksen empiirisessä osiossa käsitellään työn tutkimusmenetelmää, tutkimuksen kulkua sekä avataan tutkimuskysymyksiä. Tässä osiossa käsitellään myös aamiaisen kustannuksia, vastuullisuutta sekä hävikin vähentämistä. Viimeisessä osiossa käsitellään tutkimustulokset sekä kehitysehdotukset, jotka laadittiin kyselytutkimuksen perusteella.</p> <p>Billnäsin Ruukin aamiaistarjoilun suurimmat kehityskohdat olivat tarjoiltavien esillepano, ruokatuotteiden sisällön ilmoittaminen, sekä suppea valikoima. Kehitysehdotuksina toimeksiantajalle esitetään mietitty ja uudelleenjärjestetty esillepano, laajennettu valikoima sekä tiedot ruoka-aineista kirjallisena elintarvikkeiden lähetyvillä, missä myös allergeenit ilmoitetaan.</p>
Asiasanat Hotelliaamiainen, aamiainen, asiakastyytyväisyys, majoitustoiminta, tuotekehitys

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Billnäsin Ruukki	3
3	Asiakasryhmät.....	5
3.1	Asiakaspolku Billnäsin Ruukin aamiaisella	6
4	Aamiainen	9
4.1	Aamiaisen historia	9
4.2	Ravitsemus- ja ruokasuositukset	10
4.3	Erityisruokavaliot	11
4.4	Billnäsin Ruukin aamiainen tällä hetkellä	12
5	Tutkimuksen kulku.....	15
5.1	Tutkimusmenetelmä	15
5.2	Tutkimuksen toteuttaminen	16
5.3	Tutkimuskysymykset	17
6	Kustannukset	19
7	Vastuullisuus	22
7.1	Hävikin vähentäminen	24
8	Tutkimustulokset	26
8.1	Kyselytutkimuksen vastaukset.....	27
8.2	Tyytyväisyys ja asiakkaiden kehitysehdotukset	29
8.3	Onnistunut hotelliaamiainen	32
9	Kehitysehdotukset	35
9.1	Tarjoilun esillepano	36
9.2	Tarjoilut	38
9.3	Vastuullisuus ja ehdotukset hävikin vähentämiseksi.....	41
10	Pohdinta	43
10.1	Oma arviointi	43
	Lähteet.....	45
	Liitteet	48
	Liite 1. Suomenkielinen kyselylomake	48
	Liite 2. Englanninkielinen kyselylomake.....	51
	Liite 3. Ruotsinkielinen kyselylomake	55
	Liite 4. Aamiaisen manuaali henkilökunnalle	58
	Liite 5. Aamiainen kustannuslaskelmassa	68

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö kirjoitettiin toimeksiantona Billnäsin Ruukille. Opinnäytetyössä haluttiin selvittää, mitä asiakkaat odottavat hotelliaamiaiselta. Työ suoritettiin osana hotelli- ja ravintolaliikkeenjohdon koulutusohjelmaa. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Billnäsin Ruukki ja tehtävänä oli kehittää manuaali työntekijöille aamiaiseen, sekä aamiaistarjoiluun liittyen. Aihe oli toimeksiantajan ehdottama ja sen lähtökohtana oli selvittää asiakkaiden odotuksia aamiaisen suhteen. Asiakkaiden odotuksista otettiin selvää kyselyn avulla. Kyselytutkimuksen perusteella laadittiin henkilökunnalle aamupalamanuaali, jonka perusteella aamiaisen valmistetaan. Näin aamiaiselle taataan sama laatu siitä huolimatta, kuka sen valmistaa. Toimeksiantaja Billnäsin Ruukki kokee, että aamiaismanuaali on tarpeen laadukkaan ja monipuolisen aamiaisen tarjoamista varten. Billnäsin Ruukki on jo pidemmän ajan miettinyt aamupalan uudistamista. Hotelli on saanut aamiaisesta hyvin vaihtelevaa palautetta ja uudistuksen aamupalaan odotetaan tuovan enemmän positiivista palautetta. Tutkimus suoritettiin syksyllä 2022, tutkimus aloitettiin syyskuussa ja on suunniteltu valmistuvan marraskuun lopussa.

Sanotaan, että hotellin tärkeimmät asiat ovat hyvä sänky ja aamupala. Kansainvälisellä kyselyllä Momondo.fi selvitti suomalaisten vaatimukset hotellien suhteen. Buffet aamiaista hotellilta toivoi 60 % vastaajista ja 50 % halusivat mukavan sängyn. Kyselyn vastausten perusteella aamupala hotellissa on jopa tärkeämpi kuin langaton netti. (Momondo.fi.)

Työ on toiminallinen opinnäytetyö. Tutkimus tehtiin kvantitatiivisena, eli määrällisenä tutkimuksena. Asiakkailta kysyttiin mitä odotuksia heillä on aamiaisen suhteen. Hotellissa yöpyy useita eri asiakassegmenttejä, jonka vuoksi kyselyä pyrittiin jakamaan mahdollisimman laajasti kaikille asiakasryhmille. Tämä takasi sen, että tutkimukseen saatiin monipuolisesti eri asiakasryhmien näkemyksiä ja mielipiteitä.

Opinnäytetyön ensisijaisena tavoitteena oli kehittää Billnäsin Ruukin aamiaistarjoilua ja laatia henkilökunnalle tutkimukseen perustuva manuaali aamiaisen valmistamiseen. Tutkimuksen toissijaisena tavoitteena oli saada selville, kuinka suuri vaikutus hotelliaamiaisella on koko hotellielämykseen. Lisäksi haluttiin selvittää mitä asiakkaat odottavat hotelliaamiaiselta. Erottuvatko eri asiakassegmenttien odotukset toisistaan. Tutkimuksessa haluttiin myös selvittää, mikä on asiakkaiden mielestä hyvä aamiaisen sekä miten saadaan aamupala tasalaatuiseksi, sesongista ja henkilökunnasta riippumatta. Tutkimustuloksilla luotiin konkreettinen manuaali Billnäsin Ruukin henkilökunnalle, mikä takaa tasaisen laadun. Tämänhetkisissä hotelliarvosteluissa Billnäsin Ruukki on saanut sekä positiivista että negatiivista palautetta aamiaisesta. Suurin osa arvosteluista tulee Googlen ja Booking varauskanavan kautta.

Raportti aloitettiin tietoperustalla, jossa käsitellään opinnäytetyön sisältöä ja tutkimuksen lähtökoh-
taa. Ensimmäisessä luvussa kerrotaan toimeksiantajasta, sekä lyhykäisyydessä Billnäsin Ruukin
historiasta sekä sen palveluista. Toisessa luvussa esitellään hotellin nykyistä asiakaskuntaa ja kol-
mannessa luvussa avataan laajemmin toimeksiantajan tarjoamaa aamupalaa ja sen sisältöä, sillä
se on työn pääkohta. Neljännessä luvussa käsitellään tutkimuksen kulkua ja käytettyä tutkimusme-
netelmää, sitä miten tutkimus etenee vaihe vaiheelta ja itse tutkimuskysymyksiä. Tutkimusta varten
laadittiin Webropol alustalla lomakekysely, jolla pystyttiin kartoittamaan parannuskohtia ja asiakkai-
den näkemyksiä nykyisestä aamiaistarjonnasta. Kysely laadittiin kolmella eri kielellä: suomeksi,
ruotsiksi ja englanniksi. Tutkimuksen empiirisessä osuudessa tarkastellaan alkuun aamiaisen kus-
tannuksia sekä kustannuslaskelmia. Luvussa eritellään aamiaisen valmistamisesta syntyviä kus-
tannuksia ja annetaan ehdotuksia muutoksista aamiaisbudjettiin. Tutkimuksessa ei käsitellä toi-
meksiantajan pyynnöstä vastuullisuutta sen laajemmin, vaan se keskittyy vain hävikin vähentämi-
seen. Toimeksiantoon kuuluu aamiaismanuaali, laskelmat, aamiaisen esillepanon parantaminen,
henkilökunnan perehdyttäminen sekä hävikin vähentäminen. Vastuullisuutta kehitetään toimeksi-
antajalle, heidän erikseen nimeämälle, aiheeseen keskittyvälle tiimille. Siksi työ käsittelee vain pinta-
puolin vastuullisuutta käsitteenä ja keskittyy syvemmin Billnäsin Ruukin aamiaisen hävikin vähen-
tämiseen.

2 Billnäsin Ruukki

Billnäsin Ruukin perusti 1641 tukholmalainen Carl Billsten. 1700-luvulla Ruukin omistus siirtyi ruotsalaiselle Hisingerin suvulle, jolloin Billnäsiin perustettiin tehdas ja sitä laajennettiin vuosi vuodelta suuremmaksi. 1900-luvulla Ruukista tehtiin osakeyhtiö nimeltä Billnäs Bruks Aktiebolag. 1970-luvulta lähtien Billnäs kuului kokonaan Fiskarsille. Billnäs Ruukin hotellin tilat ovat olleet vuodesta 2008 lähtien yksityisessä omistuksessa. (Visit Raseborg.)



Kuva 1. Billnäsin Ruukki (Billnäsin Ruukki 2022a)

Billnäsin Ruukin alue on laaja ja alueella on hotellin lisäksi monta erilaista kokous- ja juhlatilaa. Hotellissa on yksi yhden hengen huone, kaksikymmentä kahden hengen huonetta, yksi juniorisviitti ja yksi sviitti. Hotellin tarjoamien huoneiden lisäksi Ruukin alueella on huoneistoja, joista löytyy erillinen keittokomero. Huoneistoja on yhteensä seitsemän kappaletta, joista kuusi ovat kahdelle hengelle tarkoitettuja ja yksi neljälle hengelle. Huoneistot sijaitsevat alueen vanhoissa vuokra-asunnoissa, jotka on remontoitu hotellikäyttöön. Asiakkaita ja henkilökuntaa helpottamaan huoneistot on nimetty helposti erottuvilla nimillä, jotka tulevat Billnäsin Ruukin historian merkittävien henkilöiden mukaan. Karlsborg-nimisestä rakennuksesta löytyy kaksi huoneistoa. Alakerrassa on isompi, neljälle hengelle suunniteltu huoneisto ja rakennuksen yläkerrassa pienempi, kahdelle henkilölle suunniteltu huoneisto. Rakennusta on kutsuttu Karlsborgiksi sen rakentamisesta saakka. Karlsborg sijaitsee lähellä Billnäsin koulua, joka on juuri Ruukin alueen ulkopuolella. Muut huoneistot Leopold, Fridolf, Johan 4, Johan 5 ja Carl ovat niin kutsuttuja Sepän Studioita ja ne sijaitsevat tien varrella ruukin alueella.

Kokous- ja juhlatiloja alueella on seitsemän ja ne sijaitsevat eri puolilla aluetta, mutta suurin osa löytyy ravintolan lähetyiltä. Isopaja on aivan ravintolan vieressä oleva tila, jossa järjestetään enimmäkseen isompia juhlia, muun muassa häitä, mutta siinä on myös järjestetty messuja ja muita suuria tapahtumia. Isopaja on vilkkaassa käytössä varsinkin kesäaikaan. Nimi "Isopaja" on peräisin ajalta, jolloin alueella oli tehdastoimintaa ja tila toimi suurena metallipajana. Tilaan on jätetty vanhoja tehdaskoneita Ruukin historian kunniaksi. Samasta rakennuksesta löytyy myös kesäkahvila Ellen, jossa kesäisin tarjoillaan sekä suolaisia että makeita herkuja. Billnäsin Ruukki omistaa myös oikeuden leipoa Ellen Svinhufvud kakkua alkuperäisellä reseptillä, jonka kunniaksi kesäkahvilan nimi on juuri Ellen. Kakkua myydään kahvilassa kesäisin ja muina vuodenaikoina sitä saa ostettua ravintolasta. (ellenkakku.fi.)

Piirustuskonttori-niminen kokoustila sijaitsee ravintolarakennuksessa ja soveltuu 10–30 henkilön kokouksiin tai infotilaisuuksiin. Tila on saanut nimensä siitä, että tilassa on aikoinaan suunniteltu monta Billnäsin Ruukin tuotteista. (Billnäsin Ruukki 2022b.)

Viereisestä rakennuksesta, joka on entinen pääkonttorirakennus, löytyy Johtoryhmä-tila, joka sopii pienempiin, noin 10–15 henkilön kokouksiin. Tilan yhteydessä on myös sviitti, jota varatessa saa myös Johtoryhmä-tilan käyttöönsä. (Billnäsin Ruukki 2022b.)

Piippu- niminen tila toimii sekä kokous että juhlatilana ja sinne mahtuu 10–80 henkilöä. Tilassa on useimmiten pidetty kokouksia ja tiimipäiviä, mutta siellä on järjestetty myös illallisia, juhlia ja jopa pienempiä konsertteja. Piippu- nimi tulee tilan ulkopuolella näkyvän, olennaisesti Billnäsin Ruukin alueen siluettiin vaikuttavan korkean entisen savupiipun mukaan. Rakennuksen alakerrasta löytyy Pinnakamari tila, joka on kunnostettu juhlatilaksi vuonna 2022. Myös rakennuksen ulkopuolella on tapahtunut viime vuosina muutoksia ja sinne rakennettiin vuonna 2021 Scarlett O'Karis kesäterassi. Kesäterassi sijoittui toiselle sijalle Toptaste:in järjestämässä "Suomen paras kesäterassi" kilpailussa vuonna 2021. (Billnäsin Ruukki 2022b.)

Joen toisella puolella löytyy Bruksboden-tila, entinen kyläkauppa, joka on remontoitu kokous ja juhlaikäyttöön. Tilasta löytyy kokoustilan lisäksi elokuvateatteri yksityiskäyttöön, saunatilat poreammeella sekä ruokailutilaa ja pienehkö keittiö.

Alueelta löytyy myös muita rakennuksia, kuten Ylä-nikkari, joka on harvoin käytössä. Se soveltuu parhaiten messukäyttöön. Ravintola- ja hotellirakennuksien vastapäätä, tien toisella puolella löytyy Lähettämö, joka on myös remontoitu vuonna 2022. Lähettämöltä löytyy kauppatilaa ja pieniä kauppia, kuten Billnäs Chocolate Factory. Remontteja ja uudistuksia on jo suunniteltu toteutettavaksi tulevaisuudessa alueen muihinkin rakennuksiin. Billnäsin Ruukki on kokonaisuudessaan suuri ja sieltä löytyy monia erilaista palveluja useille kohderyhmille.

3 Asiakasryhmät

Billnäsin Ruukin asiakaskanta voidaan karkeasti jaotella vapaa-ajan matkailijoihin ja liikematkailijoihin. Liikematkailijoihin sisältyy myös sellaiset asiakasryhmät, jotka pitävät kokoustapahtumia Billnäsin Ruukilla. Syksyllä ja keväällä suurin osa majoittujista ovat liikematkalaisia ja kokousryhmiä. Arkisin hotelli on useimmiten liike- tai kokousmatkalla olevien asiakkaiden käytössä, mutta viikonloppuisin hotellissa vierailee enemmän vapaa-ajan matkailijoita, joista suurin osa on kotimaan matkailijoita. Asiakkaiden matkojen tarkoitusta ja määrää on tällä hetkellä haasteellista arvioida, koska nykyisen toimijan harjoittaessa liiketoimintaa on koronarajoitukset olleet voimassa suurimman osan ajasta. Tästä syystä ulkomaan matkustajien määrä on ollut rajoittunutta.

Kesäkauden viikonloppuina hotelli täyttyy häävieraista, sillä hääjuhlia vietetään Billnäsin Ruukin juhlatiloissa melkein joka viikonloppu. Tällöin vapaa-ajan matkailijat painottuvat enemmän arkeen.

Suoma Ry:n, eli Suomen Matkailuorganisaatioiden yhdistyksen tekemien tutkimusten mukaan nuorten (18–44 – vuotiaat) kiinnostus kotimaan matkailua kohtaan on viime vuosina ollut kasvussa. Merkittäviä tekijöitä kiinnostuksen kasvuun on mielenkiinto paikallisuutta sekä ilmastoystävällisyyttä kohtaan. Kärkeen sijoittuvia kohteita ovat lähimatkailu, staycation, hiljaisuus ja luontokohteet. Suomalaisille vastuullinen matkailu on tärkeää ja tarkoittaa erityisesti paikallisuuden sekä luonnon vaalimista. Suomalaiset tekivät vuonna 2019 tilastokeskuksen mukaan 26 miljoonaa erilaista vapaa-ajan matkaa kotimaassaan. Kotimaisten matkailijoiden osuus yöpymisissä on noin 69 % kokonaisyöpymisistä. Kesäkausi on suosituinta aikaa matkustaa kotimaassa. (Ruokamatkailustrategia 2020, 16–18.)

Suomeen saapuu entistä kansainvälisemmin matkustajia ympäri maailman. Visit Finland on listannut Suomen kannalta merkittävimmät kansainväliset asiakassegmentit. Luontonautiskelijat matkustavat löytääkseen luonnonrauhaa ja ladatakseen akkuja. Heitä kiinnostaa muun muassa metsät, järvet, sienestys sekä marjastus. Citybreikkaajat haluavat kokea kaupungin ja sen nähtävyydet. Luonnon ihmeiden metsästäjät haluavat kokea jotakin ainutlaatuista luonnossa, kuten revontulet ja kansallispuistot. Aktiiviset seikkailijat haluavat aktiivisen toimintalomaa luonnossa. Aitouden etsijät haluavat tutustua paikalliseen elämäntapaan. Heitä kiinnostavat museot, kulttuurikohteet, erikoismajoitukset sekä ruokakulttuuri. Suomalaisen luksuksen etsijät puolestaan haluavat omaa aikaa sekä kokonaisvaltaisen hyvinvointipaketin. (Ruokamatkailustrategia 2020, 18–19.)



Kuva 2. Yöpymisten jakauma majoitusliikkeessä (Mukaillen Ruokamatkailustrategia 2020, 47)

Billnäsin Ruukin asiakaskunta koostuu enimmäkseen liikematkailijoista, jolloin pienempi osa majoittujista ovat vapaa-ajan matkustajia. Billnäsin Ruukin vapaa-ajan matkustajat ovat suurimmalta osalta läheltä matkustaneita pariskuntia, mutta kesäkausilla hotellissa yöpyy myös perheitä, jotka toivovat rauhallista sekä luonnon läheistä matkaa. Kesäkausi on Billnäsin Ruukissa vilkkaain, jolloin hotellissa majoittuu enemmän kansainvälisiä matkustajia. Silloin Billnäsin Ruukiin saapuu paljon luonnonnautiskelijoita ihaillemaan alueen rauhallista ympäristöä, mutta myös aitouden etsijöitä saattaa matkustaa hotellille, jotka haluavat kokea Billnäsin Ruukin kulttuurikohteena.

3.1 Asiakaspolku Billnäsin Ruukin aamiaisella

Asiakaspolku on asiakkaan palvelun kulun sekä kokemuksen kuvaus aika-akselilla, eli se on palvelukokonaisuuden kuvaus. Asiakaspolku tai palvelupolku sisältää palvelutuokioita sekä kontaktipisteitä. Palvelutuokioissa asiakas on kontaktissa yritykseen kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, esineet, ympäristö ja toimintatavat, joilla yritys pyrkii vaikuttamaan asiakkaaseensa eri tavoin. (Tuulaniemi 2011, 78–80.)

Kontaktipisteisiin kuuluvat palvelua kuluttavat ja tuottavat ihmiset. Palveluhenkilöstön sekä ympäristön avulla asiakas pyritään ohjaamaan yrityksen ennalta suunnitteleman palvelupolulle sekä sen varrella kohtaamiin kontaktipisteisiin. Asiakas pyritään siis ohjaamaan määritetyille toiminta-alueelle eikä eksymään esimerkiksi ravintolan keittiöön. Fyysinen ympäristö vaikuttaa paljon asiakkaan mielialaan ja se omaa suuren vaikutuksen palvelun onnistumiseen. Tunnelmaa voi luoda erilaisilla tuoksuilla, väreillä, äänillä sekä käyttäen tilassa erilaisia materiaaleja. (Tuulaniemi 2011, 81–82.)



Kuva 3. Billnäsin Ruukin Palvelupolun kontaktipisteitä (Mukailen Tuulaniemi 2011, 79)

Kuva 3 kuvaa billnäsin Ruukin palvelutuokiot palvelupolulla. Palveluun tutustuminen tapahtuu asiakkaille ensimmäisenä, jolloin asiakas saa hotellin vastaanotosta tiedon aamiaisen ajankohdasta, tarjonnasta sekä sijainnista. Seuraavaksi asiakas saavuttaa palvelun eli saapuu aamiaissaliin ja valitsee itselleen mieluisat tarjoiltavat Billnäsin Ruukin suunnittelemalta aamiaisen palvelupolulta. Tässä vaiheessa asiakas käyttää aistejaan, jotka vaikuttavat vahvasti asiakkaan mielialaan sekä kokemaan palveluun. Kaikki äänet, värit sekä tuoksut vaikuttavat tähän. Palvelutapahtumassa asiakas nauttii aamupalansa ja viimeisenä, eli jälkipalveluna, asiakas poistuu aamiaissalista joko kiitän aamiaissalin henkilökuntaa tai esittäen palautetta aamiaiskokemuksestaan.

Hotellielämys on jokaiselle asiakkaalle erilainen, mutta usein ensimmäinen asia laadukasta hotellielämystä miettiessä on laadukas ja mukava sänky sekä hyvä aamiainen. Hotelliyöpymisessä on kuitenkin paljon enemmän vaihteita, joista kokonaisuus koostuu, mutta edellä mainitut asiat ovat asiakkaan näkökulmasta tärkeysjärjestyksessä suurimmat vaikutuksen tekijät. Jos aamiainen tai sänky ei vastaa odotuksia, jää hotellivieraille herkästi huono muisto hotellielämyksestä. Hotellin yleinen siisteys, järjestelyt, huone, ravintola ja palvelu vaikuttavat myös asiakkaan majoittumiselämykseen. Edellä mainittuja asioita asiakas ei usein koe yhtä negatiivisesti kuin esimerkiksi epämuukava sänky tai huono aamupala. (Koc 2017, 52.)

Asiakkaiden tunteet vaikuttavat laajalti palvelu- ja ostokokemukseen, jonka takia on erittäin tärkeää, että epäkohdat huomioidaan mahdollisimman pian asiakkaan vierailun aikana. Vastattaessa odotuksiin, asiakas kokee, että hänen tarpeensa ovat täyttyneet, mikä johtaa positiivisiin tunteisiin. Näin koko kokemuksesta tulee mieleenpainuva. (Koc 2017, 52.)

4 Aamiainen

Aamupalan syömisellä on monia hyvinvointia lisääviä vaikutuksia, se esimerkiksi parantaa keskittymiskykyä. Tutkimusten mukaan aamupalan syöminen parantaa myös tarkkaavaisuutta sekä muistia. Laadukkaasti koostettu aamupala edistää siis terveyttä. Suomalaiset saavat keskimäärin liian vähän kuitua ruokavaliostaan. Hyvin ja monipuolisesti koottu aamiainen tukee terveyttä, sillä se on runsas ja monipuolinen, kuidun ja proteiinin lähde. Terveellisen aamupalan tulisi sisältää vähintään yhden annoksen kasviksia, hedelmiä tai marjoja. Hyviä rasvoja tulisi myös lisätä monipuoliseen aamupalaan. (Sydänmerkki 2015.)

4.1 Aamiaisen historia

1900-luvun alkupuolella aamiaiseksi syötiin samaa mitä muutenkin päivällä syötiin. Aamupalaksi syötiin esimerkiksi perunaa, leipää sekä suolakalaa peruselintarvikkeina. Korkeammat eliitit saattoivat syödä ylellisemmän aamiaisen, mutta suurin osa ihmisistä on nauttinut yksinkertaisemmän aamiaisen, ja köyhimmät sitä mitä ovat käsiinsä saaneet. Aamiaisen keksijöistä ei tiedetä paljoakaan – kuka keksi ja mitä? Kuuluisuuksien aamiaistottumuksista on löydetty joitakin dokumentteja. Esimerkiksi Ludwig XIV:n aamupalapöytään kuului aina tee ja marsalkka Mannerheim oli todella tarkka kananmuniensa keittoajasta, neljä ja puoli minuuttia täsmälleen. Mannerheimin aamiaiseen kuului myös tumma, ranskalaistyyppinen kahvi. Presidentti Urho Kekkosen lempiaamupalaksi mainitaan ruisjauhoista keitetty puuro. (Lehtonen 2009, 20–21.)

Varhaisella keskiajalla syötiin harvoin ja näin aamiainen ohitettiin yleensä kokonaan. Syy aterioiden vähäiseen määrään oli se, että nähtiin monen aterian valmistus työläänä. Aamiainen palasi ruokajärjestykseen sydänkeskiajalla. Englanninkielinen sana *breakfast* on sanan mukaisesti – break the fast, eli katkaistaan yöllinen paasto. Aamiainen nautittiin yleensä vasta yhdeksän aikaan. (Lehtonen 2009, 26–27.)

1700-luvulla suomen aamupalapöytään rantautui tee, kaakao sekä kahvi. Kaakao saapui Eurooppaan 1500-luvulla. Teehen suomalaiset tutustuivat 1700-luvun alussa. Suomalaisten suosikki, kahvi, saapui turkkilaisten kautta 1720-luvulla. Kahvia käytettiin Suomessa ainoastaan juhla-juomana 1870-luvulle asti, mutta 1800-luvun lopulla se päättyi myös suomalaisten aamiaispöytään. (Lehtonen 2009, 29–31, 35.)

1800-luku oli muutosten vuosisata aamiaisen suhteen. Tähän asti aamupalaksi nautittiin leipää, juustoja, puuroa ja kahvia, mutta nyt mukaan liittyi kananmunat ja pekoni. Köyhemmät söivät vielä

vaatimatonta aamiaista, mutta eliittien aamupalapöydästä löytyi jo kinkkuja, leikkeleit, kalaruokia, munakkaita, vanukkaita, puuroja sekä erilaisia leivonnaisia. Yltäkyläinen aamiainen oli tärkeä osa viktoriaanista ruokakulttuuria (1837–1901.) Tällöin rikkaat saattoivat istua tuntikausia nautiskellen aamupalaa. Brunssikulttuuri on peräisin juuri 1800-luvun lopulta. Suomessa ei vielä nähty erityistä muutosta koska Suomi oli maatalousvaltainen maa ja täällä nautittiin aamupala edelleen varhain, yleensä kuuden aikaan tai aikaisemminkin. Tällöin syötiin ruisleipää, suolakalaa, juustoja ja toisinaan myös määmiä tai kiisseliä. Juomaksi oli vedellä leikattua piimää tai kaljaa. (Lehtonen 2009, 32–34.)

1900-luvulla suomessa aamupalalla syötiin samoja ruokia kuin muillakin aterioidella. Pulla ja kahvi olivat sodan jälkeen pula-ajasta selvinneiden aamupala. Myöhemmin 1950-luvulla suomalaisten aamupalapöytään ilmestyi leikkeleet sekä vaalea leipä. 1960-luvulla aamiaispöydän antimet laajentuivat ja aamiainen sisälsi jugurttia, kananmunia sekä puuroa. (Lehtonen 2009, 52–54.)

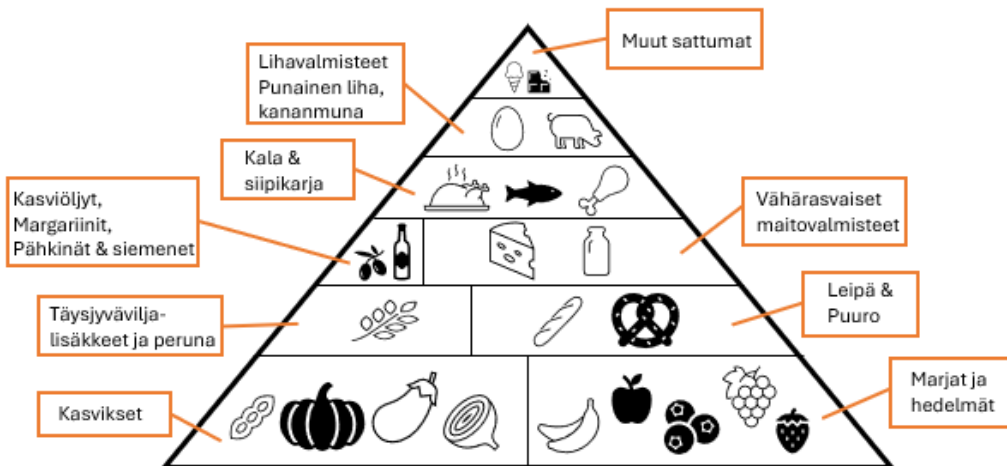
1970 luvulla buffetaamiainen yleistyi pöytiintarjoilun sijaan energiakriisin myötä. Energiakriisin takia ihmiset säästivät ja matkailun määrä väheni huomattavasti. 1970-luvun aikana ravintola- ja majoitusalalla kärsittiin henkilökuntapulasta ja kohonneista palkkakustannuksista. (Rautiainen, Siiskonen 2015, 18.)

Aamiainen monipuolistui 1980-luvulla, jolloin eksoottisten hedelmien käyttö lisääntyi ja siten myös mehuvalikoima laajeni. (Lehtonen 2009, 60).

4.2 Ravitsemus- ja ruokasuositukset

Ruokakolmiolla ja lautasmallilla havainnollistetaan terveyttä edistävää ruokavaliota kokonaisuudessaan. Monipuolinen ja vaihteleva ruoka-aineiden valinta mahdollistaa sekä hyvänmakuisia aterioidella että terveyttä- ja ympäristöä edistäviä valintoja.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on koonnut listan siitä, kuinka aikuisten ruokavaliota voisi kohentaa. Listan mukaan kasviksia, marjoja ja hedelmiä tulisi lisätä ruokavaliioon. Niitä tulisi nauttia vähintään 500 g päivässä niiden sisältämien kuitujen, vitamiinien ja kivennäisaineiden tuomien terveyshyötyjen takia. Kalaa tulisi syödä 2–3 kertaa viikossa. Kala sisältää hyviä rasvoja, jodia sekä D-vitamiinia. Kala on myös oiva proteiinin lähde. Viljatuotteissa täysjyvätuotteita tulisi suosia, kuten puuroa ja leipää. Janojuomana kannattaa suosia vettä, jota tulisi juoda 1–1,5 litraa päivässä. Kahvia, mehua ja virvoitusjuomia tulee nauttia maltillisesti. (Ruokavirasto 2022a.)



Kuva 4. Suomalaiset ravitsemussuositukset (Mukaiillen Ruokamatkailustrategia 2020, 26)

4.3 Erityisruokavaliot

Allergia on jonkin ruoan sisältämän ainesosan yliherkkyyttä. Yleisimmät ruoka-aineallergiaa aiheuttavat elintarvikkeet ovat lehmänmaito, kananmunat, viljat sekä kala. Erilaisissa erityisruokavalioidissa yhden tai useamman ruoka-aineen käyttöä rajoitetaan terveydellisistä syistä. Erityisruokavalioidista yleisimmät ovat muun muassa laktoosi-intoleranssi, maitoallergia, keliakia sekä diabetes. (Ruokavirasto 2022b.)

Tiedot yleisimmistä allergiaa aiheuttavista ruoka-aineista on ilmoitettava aina. Tiedot voidaan ilmoittaa elintarvikkeiden läheisyydessä kirjallisesti tai suullisesti. Tiedot ruoka-aineista on aina voitava pyytää henkilökunnalta.

Laktoosi-intoleranssi aiheutuu laktaasi nimisen ruuansulatusentsyymin puutteesta. Oireita ovat muun muassa turvotus sekä ilmavaivat. Maitoallergiassa maidon proteiini aiheuttaa ihmisille allergisen reaktion, esimerkiksi iho-oireita ja huulten ja nielun turvotus. Keliakiassa gluteeni vaurioittaa ohutsuolen sisäpintaa. Keliakiakon on noudatettava gluteenitonta ruokavaliota. Diabetes on monimuotoinen ryhmä aineenvaihduntasairauksia, joita yhdistää häiriö haiman toiminnassa ja kohonnut verensokeri. (Ruokavirasto 2022b.)

Aatteellisista, uskonnollisista sekä ravitsemuksellisista syistä monet noudattavat kasvisruokavaliota. Kasvisruokavaliota noudattavan on paneuduttava syvemmin ravitsemusasioihin taatakseen tasapainoisen ja monipuolisen ruokavaliion sekä riittävän proteiinin saannin. (Ruokatieto 2022.)

4.4 Billnäsin Ruukin aamiainen tällä hetkellä

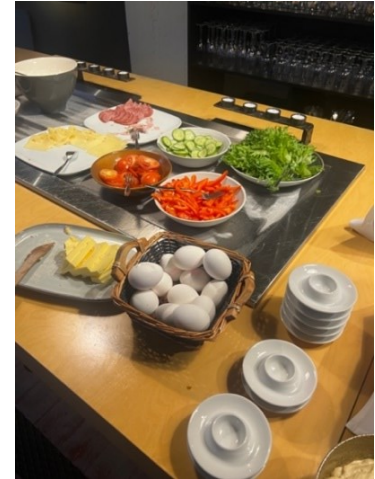
Aamiainen Billnäsin Ruukissa tarjoillaan tällä hetkellä buffetaamiaisena. Tarjolla on laadukkaita tuotteita ja tuoreita vihanneksia, mutta esillepano tarvitsee työstämistä ja valikoima on suppea. Aamiaisella tarjoillaan sämpylöitä, croissantteja, karjalanpiirakoita, leikkeleitä, vihanneksia ja levitteitä. Lämmin tarjoilu koostuu puurosta ja hillosta, pekonista, munakkaasta, nakeista sekä keitetyistä kananmunista. Aamiaispöydästä löytyy myös kahvia, teetä ja mehua, sekä keksejä makean nälkään. Myös erityisruokavalioiden on huomioitu gluteenittomien tuotteiden muodossa ja henkilökunnalta saa pyydettäessä lisätietoa sekä mahdollisia erityistuotteita. Ennakkoilmoitetut erityisruokavaliot otetaan huomioon, mutta erityisruokavalioiden huomioimista tulisi kokonaisuutena kehittää.

Buffetaamiainen koetaan houkuttelevammaksi kuin pöytiin tarjoiltu aamiainen. Yksi suurimmista syistä, miksi asiakkaat valitsevat buffet aamiaisen on sen kustannustehokkuus. Buffetpöytien ansiosta ravintoloitsijat voivat tarjota vierailleen useaa eri ruokalajia kerrallaan. Buffet aamiaisen arvohinnoittelu sen tarjoamien ruokavaihtoehtojen vuoksi tekee siitä edullisen vaihtoehdon. Aamiaisen pöytiin tarjoilevien ravintoloiden lautasannoksiin verrattuna sama valikoima, kuin buffetissa maksaisi todennäköisesti asiakkaalle enemmän. (The Restaurant Times.)

Billnäsin Ruukilla aamiainen sisältyy huonehintaan aina, myös varatessa huoneistoja. Myyntipalvelun kautta pystyy kuitenkin varaamaan huoneen tai huoneiston ilman aamiaista. Pitkän ajan majoittujilla on yleensä varaukset ilman aamiaista, mutta he pystyvät ostamaan aamiaisen saapuessaan hotelliin tai yksittäisenä aamuna majoituksen aikana. Tämä johtuu siitä, että he yleensä lähtevät niin aikaisin, ettei ehdi aamiaiselle. Aamiaisen hinta on sekä erikseen että huoneen hintaan sisällytettynä 13 €. Aamiainen tarjoillaan joka viikon päivä kello 8–10. Hotellin pienen koon takia aamiaisella on yksi työntekijä töissä keittiössä ja yksi salissa.

Aamiaisen esillepanoa on mietitty nykyisen ravintoloitsijan aloittaessa vuoden 2021 alussa. Esillepanosta on siinä yhteydessä otettu kuvia ja tarjontaa on mietitty. Tällä hetkellä tarjoilu ja esillepano kuitenkin vaihtelee riippuen siitä, kuka aamiaisen valmistaa. Ohjetta aamiaisen valmistamiseen ei ole helposti saatavilla, vaikka sellainen on joskus pienemmässä muodossa tehty. Uusille työntekijöille näytetään yhteisten vuorojen aikana, miten aamiainen valmistetaan ja mitä siihen kuuluu sekä käydään läpi, mitä aamiaisen aikana pitää muistaa, esimerkiksi tarjottavana olevan ruoan riittävyys. Työntekijöiden avuksi löytyy muistilista, jossa kerrotaan mitä aamiaiseen kuuluu. Tämä ohjeistus ei kuitenkaan kerro aamiaisen esillepanosta eikä ohjeista henkilökuntaa oikeaan esillepanoon. Ohjeistuksen puuttumisen takia esillepano vaihtelee usein. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on löytää ratkaisu, jolla saadaan yhtenäinen esillepano ja tasainen laatu aamiaiselle.

Palautteissaan Booking-varauskanavassa asiakkaat ovat toivoneet selkeämpää tietoa ruuan sisällystä, lisää huomiota aamiaispöydän täyttämiseen sekä monipuolisempaa kokonaisuutta. Muita toiveita ovat olleet erityisruokavalioiden huomiointi tarjoilussa, enemmän makeaa tarjottavaa, toimivampi esillepano ja paikallisia erikoisuustuotteita valikoimaan.



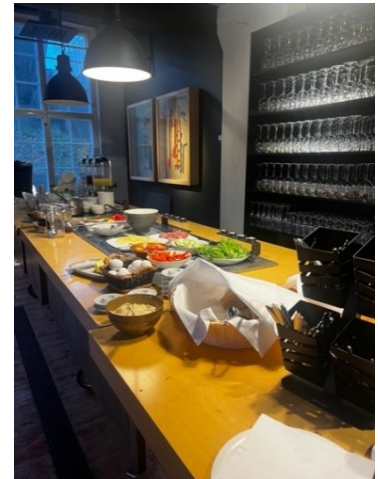
Kuvat 5-7. Billnäsin Ruukin aamiaistarjoilu (Keränen & Uusimäki 2022)

Kuvasta 5 on nähtävissä, että puuro tarjottiin asiakkaille suoraan kattilasta ja hillot ovat kulhoissa vieressä, ilman mitään merkintää siitä, mitä kulhot sisältävät. Puuron ja hillojen vieressä näkyy myös jälkiruokajuustot, joissa ei myöskään ole merkintöjä esimerkiksi tuotteiden allergeeneista. Kuvassa 6 näkyy hedelmät, jogurtti, marjat sekä muro ja myslipurkit. Kuvassa 7 on juustot, leikkeleet, keitetyt kananmunat sekä vihannekset. Aamupalatarjoilun epälooginen järjestys on helposti nähtävissä esimerkkikuvissa.



Kuvat 8–10. aamiaisen mehu ja kahvipiste (Keränen & Uusimäki 2022)

Kuvassa 8 ja kuvassa 10 näkyy juomapiste, jossa tarjoillaan kahvi, tee, mehut ja vesi. Lisäksi kek-sikulho löytyy kahvin vierestä, erillään muista tarjolla olevista ruokatuotteista. Kuvassa 6 mysli- ja muropurkit näkyvät paremmin ja purkkeihin on kirjoitettu mitä ne sisältävät. Purkit todettiin toimi-viksi, mutta esillepano on epäyhtenäinen.



Kuvat 11–13. Lämpimät vaihtoehdot ja leivät aamiaistarjoilussa (Keränen & Uusimäki 2022)

Lämpimät tarjoiltavat ovat aseteltu tarjolle siististi, mutta niissä ei lue tuotetietoja allergeeneineen. Leivän vierestä löytyy hummus, mutta myös siitä puuttuu tuotetiedot ja allergeenit. Kuvassa 13 on kokonaisuuskuvaa aamiaistarjoilusta. Aamiaispöydän alkupäästä löytyy aterimet, lautaset sekä lautastasliinat, joita seuraa leipäkorit ja leivitteet. Seuraavaksi on sisäänrakennettu kylmälevy, jonka päällä on tarjolla leikkeleet, vihannekset, jogurtti ja marjat. Lämpimät ruuat ovat lämpölevyllä, jotta ne pysyvät oikeissa lämpötiloissa aamiaistarjoilun ajan.

5 Tutkimuksen kulku

Tutkimukseen ryhdyttiin perehtymällä jo olemassa olevaan materiaaliin sekä aiheesta tehtyihin aiempiin tutkimuksiin. Sen jälkeen valittiin tutkimusmenetelmä, luotiin työlle tutkimussuunnitelma ja laadittiin tutkimuskysymykset. Tutkimuksen raportointi, tulokset, johtopäätökset ja kehitysehdotukset tehtiin viimeiseksi, kun kaikki materiaali oli koottu ja tarkasteltu.



Kuva 14. Palvelumuotooprosessi (Mukaillen Tuulaniemi 2011, 128)

5.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö tehtiin toiminnallisena opinnäytetyönä ja se toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena.

Määrällisellä eli kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, jossa käytetään tarkkoja ja laskennallisia sekä tilastollisia menetelmiä. Tutkimusmenetelmä sopii suuria ihmisryhmiä tutkiviin tutkimuksiin. Tutkimuksen avulla ei saada yksittäistapauksista kattavaa tietoa. Määrällisessä tutkimuksessa käytetään usein tilastollisia malleja. (Tuulaniemi 2011, 143.)

Laadullisessa tutkimuksessa pääkohtana on syvemmin perehtyminen mielipiteisiin sekä niiden syihin ja seurauksiin. Tutkimuksessa keskitytään johtopäätösten tekemiseen haastatteluiden ja havainnoinnin kautta. Tutkimus vastaa kysymyksiin: mitä, miksi, kuinka. (Tuulaniemi 2011, 144.)

Valittaessa työhön menetelmää on mietittävä, kumpi menetelmä soveltuu työhön paremmin. Molemmat tutkimusmenetelmät ja niistä saatu tieto täydentävät toisiaan, mutta määrällinen tutkimus soveltuu paremmin palvelun tuottamisen onnistumisen arvioimiseen, kun taas laadullinen menetelmä sopii paremmin tutkimuksille, joissa ohjaavina tekijöinä on asiakasymmärryksen kasvattaminen. (Tuulaniemi 2011, 144.)

Opinnäytetyö tehtiin toiminnallisena opinnäytetyönä, eli työ perustuu työelämälähtöiseen toimeksi-
antoon. Toiminnallinen opinnäytetyö tarkoittaa sitä, että tehdään yritykselle jotain konkreettista tuo-
tosta tai kehitetään yrityksen toimintotapoja. (Haaga-Helia 2022.)

Tässä työssä tehtiin prosessikuvaus toimeksiantajayrityksen aamiaisesta, mutta muita esimerkkejä
toiminnallisesta opinnäytetyöstä ovat budjetin- tai laskelmien tekeminen, perehdytysopas tai sosi-
aalisen median strategia.

5.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuksen alkuun kartoitettiin lähtötilannetta lukemalla Billnäsin Ruukin aamupalalle annettuja
arvosteluja netistä, hyödyntäen eri varauskanavia ja google.comia. Niiden perusteella pystyttiin sel-
vittämään, mitä mieltä asiakkaat ovat tämänhetkisestä aamiaistarjoilusta ja mitä heidän mieles-
tänsä tulisi parantaa. Arvosteluja lukiessa esiin nousi aamiaistarjoilun suppea valikoima, esillepa-
non epäkäytännöllisyys sekä tuotetietojen ja allergeenien merkintöjen puuttuminen tarjoiltavien vie-
restä. Näitä käytettiin siis pohjana tutkimusta tehdessä. Kehitystyön tavoitteena oli vähentää aa-
miaisesta saatuja huonoja arvosteluja varauskanavissa. Booking.com sivustolla Billnäsin Ruukin
yleisarvo on 8,6, joka on hyvä arvio. Hotellin saaduissa palautteissa mainitaan kuitenkin usein aa-
miainen kehitettävänä kohtana. Aamiaisella käy kuitenkin paljon asiakkaita. 1.3-31.11.2022 väli-
senä aikana hotellissa yöpyi 4891 asiakasta, joista suurin osa kävi aamiaisella. Kesäkaudella ho-
tellissa yöpyy kuukaudessa 350–450 asiakasta, silloin aamiaisella käy eniten asiakkaita, joten aa-
miaisen kehitys kannattaisi, sillä se tavoittaa suuren asiakasmäärän.

Opinnäytetyön tietoperustaa kirjoitettiin tutkimuksen sisältöä ajatellen. Tietoperusta antaa lukijalle
hyvän pohjan tutkimuksessa käsiteltäviin aiheisiin sekä avaa tarvittavat käsitteet tutkimustulosten
ymmärtämiseksi. Lähteinä on pääosin käytetty Haaga-Helian oman kirjaston kirjalähteitä. Myös
verkkolähteitä on käytetty harkiten.

Tutkimuksen tekoon kerättiin tietoa kyselyjen avulla, mahdollisimman kattavan tutkimustuloksen
saavuttamiseksi. Kysely jaettiin hotellivieraille aamiaisen yhteydessä kolmen viikon ajan. Asiak-
kaita pyydettiin täyttämään kyselylomake ja jättämään se pöydälle aamupalalla tai palauttamaan
henkilökunnalle. Aamiaisen kuluista tehtiin myös kustannusarvio, jossa selvitettiin, paljonko raaka-
ainekuluja aamiaisesta tulee, kuinka paljon henkilöstökuluja tulee, kuinka suuren osan huonehin-
nasta aamiainen maksaa asiakkaalle sekä mitä aamiainen maksaa Billnäsin Ruukille. Aamiaisen
esillepanoa tarkasteltiin ja henkilökunnan aamiaismanuaalia varten laadittiin parempi kokonaisuus
kuvien kera. Toimeksiantajan luvalla hankittiin myös uusia tarjoiluastioita aamiaiselle. Aamiaisen

tuottamaa hävikkiä seuratiin ja pyydettiin toimeksiantajalta luvut hävikin määrästä. Tämän perusteella pystyttiin ehdottamaan mahdollisia muutoksia hävikin vähentämiseksi. Kyselylomakkeessa kysyttiin myös majoituksen ajankohtaa, jotta pystyttiin selvittämään, onko aamiaisessa eroavaisuuksia riippuen siitä, kuka on valmistanut aamiaisen.

Uusiin tarjoiluastioihin ja esillepanoa edellyttäviin välineisiin saatiin toimeksiantajalta 5000 € budjetti. Astioiden tilaaminen ja suunnittelu tehtiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Aamiaisen esillepanon parannusta varten mietittiin ensin, mitkä asiat olivat toimivia ja mitkä ei. Toimivat tarjoiluastiat pidettiin samoina ja keskityttiin toimimattomien astioiden uusimiseen. Esimerkiksi leipäkorit olivat sellaisenaan toimivia, mutta käyttömukavuuden vuoksi tilattiin koriteline ja uudet korit leiville.

5.3 Tutkimuskysymykset

Työ aloitettiin luomalla kysely Billnäsin Ruukin asiakkaille, kyselylomake sisälsi 15 kysymystä, joiden perusteella selvitettiin asiakkaiden odotuksia, mahdollisia puutteita aamiaisella, sekä kehitysideoita. Kyselyyn vastaaminen kesti noin kymmenen minuuttia ja tavoitteena oli saada mahdollisimman moni vastaamaan kyselyyn. Hotellin pienen koon vuoksi tavoitteena oli vähintään 50 vastaajaa. Tutkimuksen vastauksia kerättiin kolmen viikon ajan ja vastaajia kyselyyn saatiin loppujen lopuksi 59 kappaletta.

Kyselylomakkeen alussa selvitettiin sosiodemograafiset tekijät, eli vastaajan ikä ja sukupuoli. Tällä tiedolla saatiin selville, onko eri ikäryhmillä erilaiset odotukset aamiaisen suhteen ja onko eri sukupuolilla eri mieltymykset.

Kyselyssä kysyttiin myös matkaseurueesta, sillä yksin matkustavalla tai perheen kanssa matkustavalla on usein eri prioriteetit. Lasten kanssa matkustava keskittyy useimmiten lastensa hyvinvointiin ja viihtyvyyteen, kun taas yksin matkustava pystyy eri tavalla keskittymään itseensä.

Osa kysymyksistä liittyi myös matkan tarkoitukseen, eri asiakassegmenttien erotteluun. Kysymyksillä matkan tarkoituksesta voidaan selvittää, onko kyseessä esimerkiksi liikematka ja mitä odotuksia asiakkaalla oli liikematkaltaan sekä miten odotukset muuttuivat, kun kyseessä oli vapaa-ajan matka. Asiakkaalta kysyttiin myös, matkustaako hän usein, jotta pystyttiin selvittämään, onko sillä eroa aamiaisen odotuksiin.

Lomakkeessa kysyttiin asiakkaan mielipiteitä hyvästä aamiaisesta: millainen on hyvä aamiainen, onko asiakkaalla mainita jokin hotelli, jossa on hänen mielestään erinomainen aamiainen ja jos on, niin mikä tekee siitä erinomaisen. Lomakkeessa pyydettiin asiakasta arvioimaan nykyisen

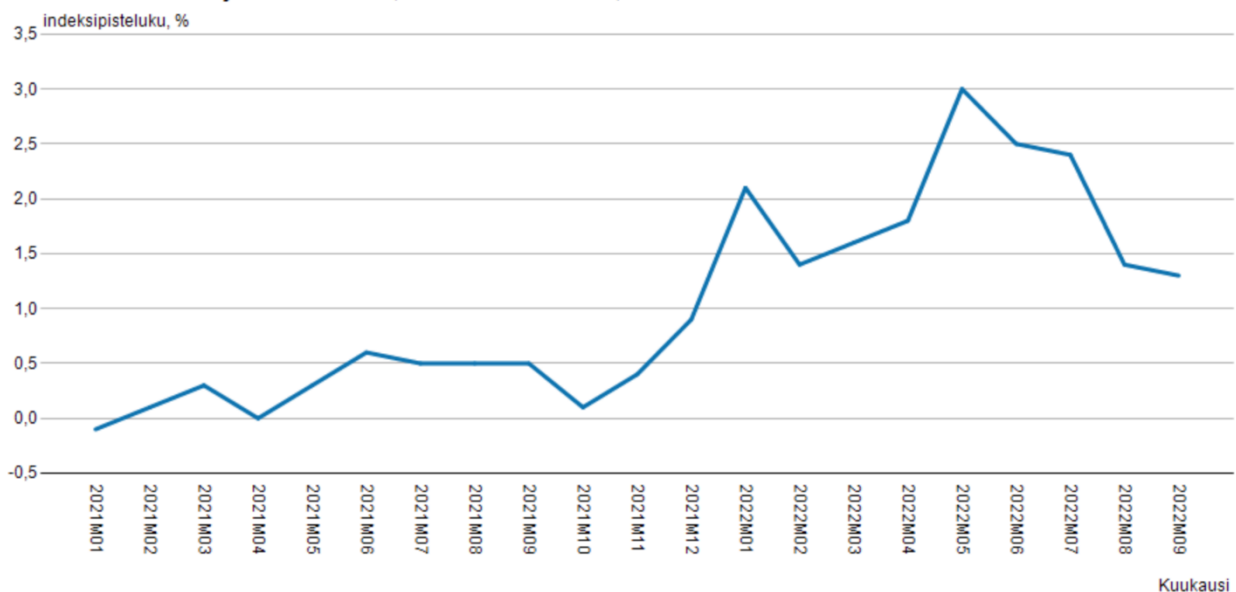
aamiaisen laatua asteikolla 1–10, jossa 1 on erittäin huono ja 10 on erinomainen. Kyselyssä kysytään asiakkaan näkökulmia hävikin suhteen: onko asiakkaan mielestä hävikin vähentäminen tärkeää ja onko hävikin seurannassa suuri vaikutus hotellin valinnassa ja vaikuttako se tyytyväisyyteen.

6 Kustannukset

Billnäsin Ruukin aamiaisen kustannukset ovat laskettu 28.10.2022 päivän hintojen mukaan. Anoskoot ovat laskettu toimeksiantajan kanssa kulutuksen mukaan. Esimerkiksi vihannekset maksavat laskelman mukaan yhteensä 0,45 €/hlö. Lisäksi puuro maksaa laskelman mukaan 0,10 €/hlö. Liitteenä olevassa laskelmassa liite 5, näkyy tarkemmin aamiaisen kulut eriteltynä. Kuten laskelmasta liite 5, näkyy, aamiaisen tämänhetkinen kulu on yhteensä 10,29 €/hlö, ilman henkilöstökuluja. Tämänhetkisen aamiaisen 13 € hinta kattaa juuri ja juuri kustannukset. Tämä on kuitenkin toimeksiantajan mukaan tahallista, koska aamiaisesta ei tällä hetkellä haeta voittoa. Alkuperäinen kustannuslaskelma on tehty keväällä 2021, jolloin raaka-aineiden hinnat olivat alhaisemman. Alhaisemmilla raaka-aineiden hinnoilla aamiaisen tuotettavuusprosentti oli myös korkeampi. (Tilastokeskus 2022a.)

Aamiaisen kustannuksista tehtyihin laskelmiin pohjautuen todettiin, että paremman aamiaisen tuottaminen vaatisi aamiaisen hinnan nostamista.

Tuottajahintaindeksi (2015=100), kuukausittain muuttujina Kuukausi. 10 Elintarvikkeet, Teollisuuden tuottajahintaindeksi, Kuukausimuutos, %.



Kuva 15. Tuottajahintaindeksi (Tilastokeskus 2022a)

Kuten yllä olevasta kuvasta, kuva 15 näkyy, raaka-aineiden kustannukset ovat nousseet vuoden 2021 alusta.

Elintarvikkeiden hinnat ovat nousseet tasaista vauhtia, varsinkin vuoden alusta, Venäjän ja Ukrainan sodan takia. Kuukausittaiset elintarvikkeiden vuosimuutokset ovat nousseet tasaista vauhtia

maaliskuusta lähtien. Hinnannousu johtuu lähinnä saatavuusongelmista ja tuottajahintojen noususta. Tuottajahinnat ovat nousseet monesta syystä, kuten eläinten rehujen hinnan noususta, lannoitteiden hintojen noususta sekä sähkön ja polttoaineen hintojen noususta. Saatavuusongelmat liittyvät suoranaisesti Venäjän ja Ukrainan viljasadon markkinoiden tuonnista ja siitä johtuvista ongelmista. Elintarvikkeiden hinnan nousu vaikuttaa myös inflaatioon. (Tilastokeskus 2022b)

Tässä opinnäytetyössä ehdotettujen aamiaisen kehitysehdotuksien toteuttamisen jälkeen aamiaisen hinta tulisi olemaan yritykselle tappiollinen. Tämänhetkinen aamiaisen hinta 13 € on kuitenkin alhainen muihin hotelleihin verrattuna. Esimerkiksi Scandic ketjun aamiainen maksaa erikseen ostettuna 19,5–23,5 €. Billnäsin Ruukille tehdyn tutkimuksen tuloksien mukaan Scandic ketjujen hotelleilla on useamman mielestä onnistunut aamiainen.

Aamiaishintaa voisi näillä perusteilla nostaa kaikille aamiaista nauttiville asiakkaille. Verratessa lähialueiden hotelleihin Billnäsin Ruukin aamiainen on halvimmasta päästä, ainoastaan yhdessä hotellissa Raaseporissa on halvempi aamiainen. Useampi ravintola Raaseporissa tarjoaa kuitenkin brunssia, joiden hinnat vaihtelevat 9–39 € välillä. Paikallinen Ingaliills ravintola tarjoaa kaksi aamiaisvaihtoehtoa brunssina, joista halvempi maksaa 9 € sisältäen perustason aamiaisen tarjottavat kuten voileipä, jogurtti ja smoothie. Kalliimpi aamiaisbrunssi sisältää edellä mainittujen tarjoiltavien lisäksi pekonia ja briejuustoa ja se maksaa 14 €. Nordcenter Raasepori tarjoaa laajan brunssin, johon sisältyy vihannekset, leikkeleet, juustot, jogurtit sekä lämpimät vaihtoehdot kuten lihapyörökät pippurikastikkeessa, munakokkeli, paistetut vihannekset. Näiden lisäksi tarjoillaan laaja jälkiruokavalikoima. Nordcenterin brunssi tarjoillaan kuitenkin ainoastaan kesäisin ja se maksaa 32 €. (Nordcenter.)

The Barö hotelli, joka sijaitsee noin puolen tunnin matkan päästä Billnäsin Ruukista, tarjoilee myös brunssia, mutta aamiainen on vain tarjolla hotellivieraille. The Barön brunssi tarjoillaan vain viikonloppuisin ja se maksaa 39 €. (The Barö.)

Alueen muiden ravintoloiden aamiaistarjonnan ja hintatason perusteella asiakaskuntaa aamiaiselle löytyy myös hotellivieraiden ulkopuolelta ja he ovat myös valmiita maksamaan aamiaisesta merkittävästi enemmän, kuin mitä Billnäsin Ruukin aamupala tällä hetkellä maksaa.

Kehitysehdotuksien tuotteiden yhteiset kustannukset ovat 4,42 €, jonka lisäämisen jälkeen aamiaisen kustannukset ovat yhteensä 14,07 €/hlö, ilman henkilökuntakustannuksia. Hintaa pitäisi nostaa ainakin saman verran, kuin mitä kustannuksia tulee lisää. Kuten aikaisemmin aamiaisen kustannuksia käsittelevässä kappaleessa todettiin, on nykyinen aamiaisen hinta alhainen eikä aamiainen ole tuottava yritykselle, joten hintaa voisi nostaa senkin perusteella.

Buffet-aamiaisten painopiste on enemmänkin ruoassa kuin palvelussa. Buffetaamiaista tarjoava ravintola voi palvella suuria määriä ruokailijoita minimaalisella henkilöstömäärällä. Vähemmällä palvelulla voi vähentää merkittävästi työvoimakustannuksia ja keskittyä enemmän asiakkaille tarjottavan ruoan laadun parantamiseen. (The Restaurant Times.)

7 Vastuullisuus

Vastuullisuus on laaja käsite, joka on ollut viime vuosina suuressa huomiossa ja matkailualalla puhutaan vastuullisesta matkailusta. Vastuullisuus on ollut jo vuosikymmeniä puheenaiheena, mutta käsitettä ”vastuullinen matkailu” on alettu käyttämään vuodesta 2002, jolloin käsitettä käytettiin Yhdistyneiden kansakuntien kokouksessa, Kapkaupungin julistuksessa. (Dolinšek, Kulusjärvi, Ojala & Tervo-Kankare 2021, 7.)

Vastuullisuudesta puhutaan asiana, johon on tartuttava nyt ja joissain yhteyksissä siitä puhutaan jopa selviytymiskeinona matkailun negatiivisten vaikutusten vähentämiseen.

Vastuullisuus nähdään laadukkaana palveluna ja matkailua pidetään edelläkävijänä vastuullisuuden edistämisessä. Matkailutoimijoiden kiinnostus vastuullisuutta kohtaan perustuu laajalti asiakkaiden vaatimuksiin sekä asiakkaiden kiinnostus vastuullisia toimijoita kohtaan. (Dolinšek, Kulusjärvi, Ojala & Tervo-Kankare 2021, 14–15.)



Kuva 16. Vastuullisen matkailun rakenneosat (Mukaien García-Rosell 2017, 232)

Vastuullinen matkailu on kestävä matkailun prosessi, jossa kestävä matkailu on lopullinen tavoite. Vastuullinen matkailu ei viittaa erikseen erilaiseen matkailuun. Kaikki matkailu voi olla vastuullista, jos matka noudattaa vastuullisia periaatteita. Matkan vastuullisuus riippuu kaikista matkaan

liittyvistä toimijoista, eli matkailija itse, yritykset, viranomaiset ja muut matkailun sidosryhmät. (García-Rosell 2017, 231.)

Vastuullisen matkailun rakenneosat ovat sosiaalinen vastuu, ekologinen vastuu, taloudellinen vastuu, kulttuurinen vastuu ja poliittinen vastuu. Sosiaalisessa vastuussa viitataan siihen, että kaikki matkan sidosryhmät hyötyvät yhtä paljon, mutta myös mahdolliset haitat jakautuvat tasaisesti sidosryhmien kesken. Sosiaalisessa vastuussa pidetään myös huoli siitä, että negatiiviset vaikutukset paikallisille yhteisöille ja työelämälle ovat mahdollisimman pienet. Lisäksi matkailun sosiaalisen vastuun osana pidetään sitä, että työllistetään paikallisia ja tarjoillaan työntekijöille hyvät työolot ja sopivat, oikeudenmukaiset palkat. (García-Rosell 2017, 232.)

Ekologisesta vastuullisuudesta puhutaan, kun käsitellään matkailun ympäristövaikutuksia. Luonnon säilymisen kannalta, vastuullisessa matkailussa pyritään tasapainoittamaan ja vähentämään ympäristövaikutuksia, luonnon kantokyvyn vastaamalle tasolle. Näihin pystytään vaikuttamaan suosimalla lähiruokaa ja käyttämällä ekologisia tuotteita, vähentämällä sähkön ja veden kulutusta sekä jätteiden lajittelussa ja käsittelyssä. Lisäksi voidaan pyrkiä siihen, että matkailijamäärät pysyvät sellaisella tasolla, ettei sillä ole haittavaikutuksia, tai mahdollisimman vähän haittavaikutuksia luontoon, kasvistoon ja eläimistöön. (Dolinšek, Kulusjärvi, Ojala & Tervo-Kankare 2021, 7.)

Taloudellisessa vastuullisuudessa käsitellään matkailuyrityksen kannattavuutta. Mikäli yritys ei ole taloudellisesti kannattava, se ei myöskään ole taloudellisesti vastuullinen yritys. Lisäksi taloudellisesti vastuullinen matkailuyritys ostaa palveluita muilta alueen toimijoilta, työllistää paikallisia ja tuottaa työpaikkoja ja tuloja alueelle. Lisäksi se ei vaikuta taloudellisesti negatiivisesti muille elinkeinoille, eikä aiheuta taloudellista epätasapainoa muille toimijoille tai yksityisille henkilöille. Taloudellisesti vastuullinen matkailuyritys mahdollistaa matkailukohteen yhteisön taloudellisen hyödyn. (Dolinšek, Kulusjärvi, Ojala & Tervo-Kankare 2021, 7.)

Kulttuurisesti vastuullinen matkailu auttaa matkailijaa ymmärtämään paikallista kulttuuria ja kulttuurisia eroja. Matkailussa kunnioitetaan paikallisia, heidän kulttuureita, kulttuuriperintöä sekä kulttuuriarvoja. (García-Rosell 2017, 229.)

Poliittisella vastuulla tarkoitetaan matkailuun vaikuttavaa päätöksentekoa, eli poliittiset ja taloudelliset päätökset, jotka suoraan tai osittain koskevat matkailualaa. Poliittisessa vastuullisuudessa pidetään huolta, että päätöksentekoprosessissa tehdään oikeudenmukaisen matkailun edistäviä päätöksiä. Poliittisessa matkailussa pidetään huolta myös niistä, joilla on vähemmän mahdollisuuksia vaikuttaa itse päätöksiin. (Dolinšek, Kulusjärvi, Ojala & Tervo-Kankare 2021, 8.)

7.1 Hävikin vähentäminen

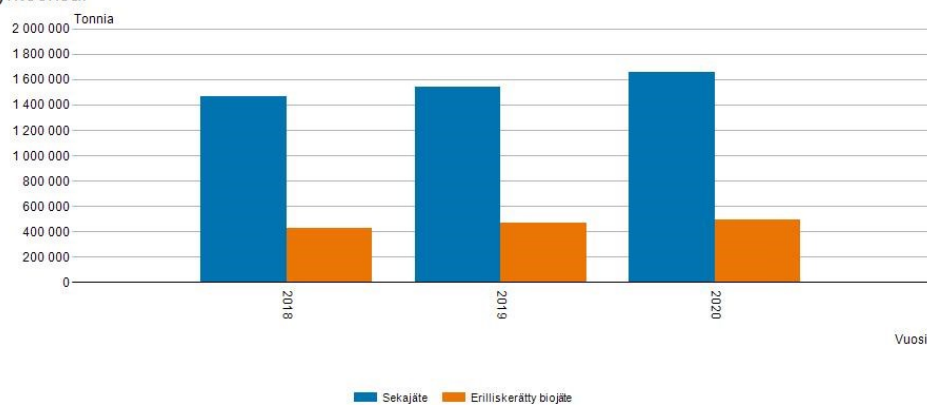
Yksi buffetaamiaisen merkittävimmistä haitoista on siitä syntyvä runsas hävikki. Buffetaamiainen koostuu suuresta määrästä eri elintarvikkeita, koska se tarjoaa monta ruokalajia kerrallaan. Ruokahävikki ei ole vain epäeettistä, vaan se voi pitkällä aikavälillä johtaa korkeampiin ruokakustannuksiin ja alhaisiin voittoihin. (The Restaurant Times.)

Maailmanlaajuisesti ruokahävikkiä syntyy arviolta noin 30 prosenttia kaikesta tarjoillusta syömäkelpoisesta ruuasta, Suomessa tämä luku on 10–15 prosenttia. Tämä tarkoittaa sitä, että arviolta 400–500 miljoonaa kiloa ruokahävikkiä syntyy ruokatuotantoketjussa. Arvioiden mukaan alkutuotannossa hävikkiä on 50–60 miljoonaa kiloa, teollisuudessa 75–105 miljoonaa kiloa, kaupassa 65–75 miljoonaa kiloa ja kotitalouksissa 120–160 miljoonaa kiloa. Nämä ovat kuitenkin vain arvioita, sillä ruokahävikin todellista määrää on haastava mitata. Ruokahävikistä puhutaan, kun tarkoitetaan alun perin syömäkelpoista ruokaa, joka päätyy jätteeseen. (Tilastokeskus 2019.)

Ruokahävikistä ja hävikkimäärien muutoksista ei ole saatavilla tarkkaa tietoa, sillä ruokahävikkiä koskevat tiedot perustuvat eri ajankohtina tehtyihin otoksiin, pistetutkimuksiin ja rajattuihin aineistoihin. Tilastojen mukaan reilu viidennes ilmanpäästöistä ovat peräisin ruoan tuotannosta. Ruoan tuotannon päästöt syntyvät ruoan tuottamisessa, valmistamisessa ja kuljetuksessa. Kaikesta ihmisten aiheuttamasta ilmapäästöistä, reilu kolmannesosa on peräisin ruoantuotannosta, eli ravintolapalveluista, kauppamatkoista ja ruoanvalmistuksesta. (Tilastokeskus 2019.)

Billnäsin Ruukilla aamupalan hävikkiä ei erikseen seurata ja lukuja hävikin määrästä on haastava eritellä. Tätä opinnäytetyötä tehdessä ei tekijöillä ollut mahdollisuutta seurata hävikkiä paikan päällä. Billnäsin Ruukin aamiaisen valmistustavat ovat kuitenkin suunniteltu minimoimaan hävikkiä. Hävikin vähentämisen tavoista on esimerkkinä juureksien, kuten palsternakan kuoria hyödyntäminen tekemällä niistä muun muassa juuressipsejä. Jätehuoltolaskun mukaan biojäteastioita oli syyskuun aikana tyhjennetty 36 kertaa, josta jokaisen astian koko on 240 litraa. Biojäteastioita löytyy neljä, ja niitä on syyskuun aikana tyhjennetty kaksi kertaa viikossa. Billnäsin Ruukin henkilökunta kertoi, etteivät biojäteastiat olleet täynnä joka kerta kun niitä tyhjennettiin. Jäteastioiden tyhjennystä tilattiin kesällä useamman kerran viikossa sesongin vilkkauksen takia. Syksyllä astioita ei ole ollut tarvetta tyhjentää yhtä usein, mutta kiireen takia jäteyritykselle ei kuitenkaan ole ilmoitettu tyhjennysvälin vähennyksen tarpeesta. Tämän vuoksi jäteastioita tyhjennetään tällä hetkellä turhan usein tarpeeseen verrattuna, eikä siitä pysty selvittämään luotettavaa tietoa jätteiden määrästä.

Yhdyskuntajätteet Suomessa käsittelytavoittain muuttujina Jätejäte ja Vuosi. Kaikki käsittelyt yhteensä.



Kuva 17. Yhdyskuntajätteet Suomessa käsittelytavoittain 2018–2020 (Tilastokeskus 2022c)

8 Tutkimustulokset

Tässä luvussa käsitellään kyselytutkimuksen vastauksia. Lopullinen kyselylomake jaettiin, Billnäsin henkilökunnan avulla hotellivieraille aamiaisen aikana. Kyselylomakkeet jaettiin kolmen viikon ajan, loka- ja marraskuun aikana. Asiakkaita pyydettiin täyttämään lomake heidän syötyään aamiaisen ja sen jälkeen jättämään lomake aamupalapöydälle. Näin hotellivieraiden ei tarvinnut miettiä tai muistaa lomakkeen toimittamista pyydettyyn paikkaan ja sitä täyttäessään kaikilla oli aamiainen vielä tuoreessa muistissa. Kysely päätettiin jakaa paperisena, lomakkeena asiakkaille, koska arvioitiin että hotellissa käy myös sellaisia vieraita, jotka eivät välttämättä osaa tai halua käyttää QR-koodia. Kyselylomakkeita tehtiin kolmella eri kielellä, suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Tarve edellä mainituille kielille arvioitiin pohjautuen siihen, että Billnäsisä käy päivittäin jokaista kieliryhmää puhuvia asiakkaita. Kyselyn vastauksia kerättiin kolme viikkoa, loka- ja marraskuun aikana. Vastauksia saatiin yhteensä 59 kappaletta. Kaikki kyselyyn vastaajista oli sitä mieltä, että aamiainen on tärkeä osa hotellivierailua ja osa vastaajista olivat vielä erikseen lisänneet, että kokevat aamiaisen olevan tärkein osa hotellivierailua.

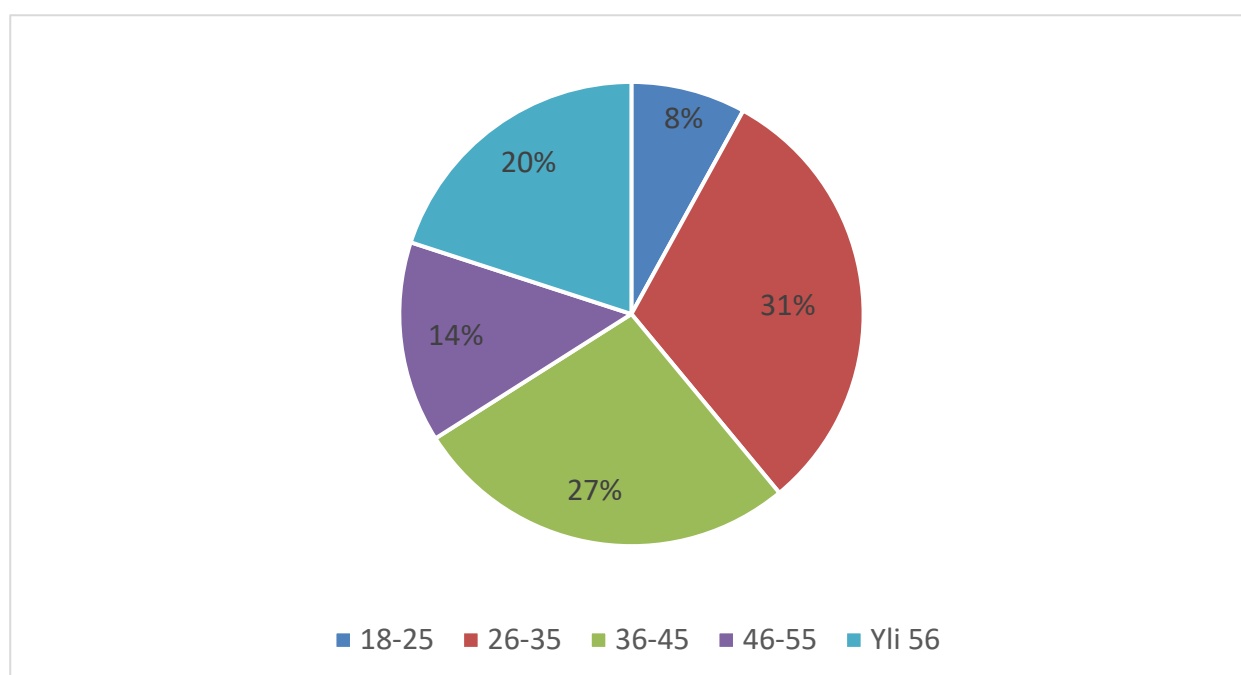
Taulukko 4. Mielenpide aamupalan tärkeydestä kyselytutkimuksen perusteella



8.1 Kyselytutkimuksen vastaukset

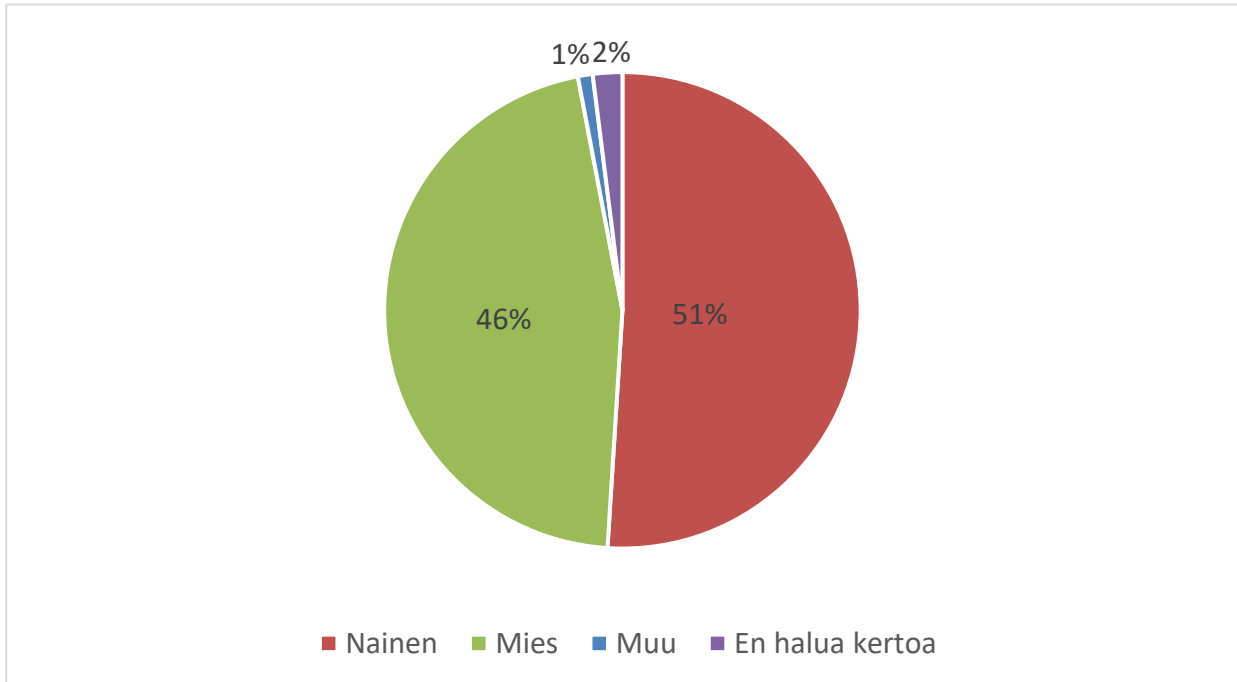
Vastaajien ikä vaihteli paljon, mutta vähiten vastauksia tuli 18–25-vuotiailta. 8 % kaikista vastaajista kuuluivat tähän ikäluokkaan. Eniten vastauksia tuli 26–35-vuotiailta, joita olivat 31 % vastaajista. Muut ikäluokat jakautuivat seuraavasti: 27 % olivat 36–45-vuotiaat, 14 % 46–55-vuotiaat ja 20 % yli 56-vuotiaat.

Taulukko 5. Kyselytutkimukseen vastanneiden ikäjakauma



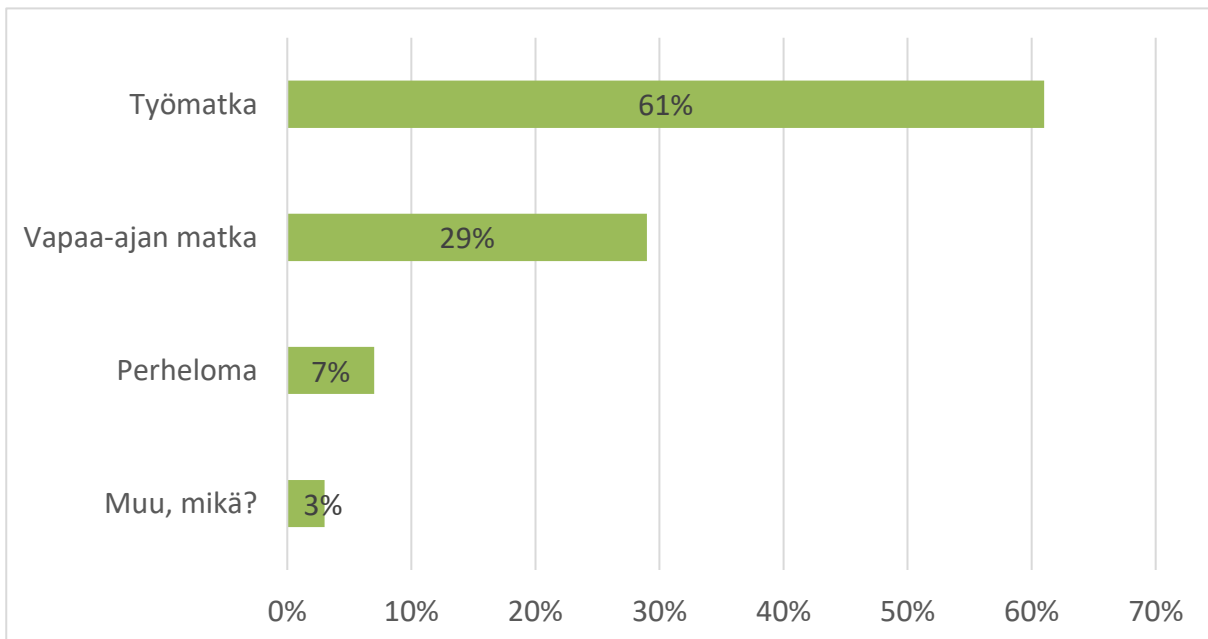
Vastaajista 51 % olivat naisia ja 46 % olivat miehiä, 1 % vastaajista vastasivat muu ja 2 % vastaajista eivät halunneet kertoa sukupuoltaan. Kyselylomakkeeseen vastanneet olivat suurimmaksi osaksi eri puolelta Suomea, mutta vastauksia tuli myös ulkomailta matkustavilta, kuten Ruotsista, Turkista, Thaimaasta ja Saksasta saapuneilta hotellivierailta.

Taulukko 6. Kyselytutkimukseen vastanneiden sukupuolijakauma



Yli puolet vastaajista, eli 61 %, olivat työmatkalla, 29 % olivat vapaa-ajan matkalla, 7 % kertoi erikseen olleensa perhelomalla ja loput vastaajista vastasivat matkansa syyksi ”muu”.

Taulukko 7. Kyselytutkimukseen vastanneiden syy



Kyselylomakkeen 5. kysymys koski matkan ajankohtaa, eli kohdistuiko matka arkipäivälle vai viikonlopuille. Tämä kysymys sisällytettiin kyselylomakkeeseen, jotta voitaisiin selvittää, onko

aamupalan laadulla eroa, riippuen siitä, kuka Billnäsin Ruukin henkilökunnasta sen valmistaa. Melkein puolet kaikista matkajista, noin 41 % matkustivat arkipäivänä. Vastaajista 35 % yöpyivät viikonloppuna ja viimeiset 24 % majoittuivat hotellissa koko viikon ajan.

Lomakkeen 6. kysymyksessä kysyttiin asiakkaiden mielipiteitä ruokahävikistä. Tutkimuksen perusteella todettiin, että kyselyyn vastanneiden asiakkaiden mielestä hävikin vähentäminen on tärkeää. Vastaajista 98 % (n 58) välittivät hävikistä ja ainoastaan yksi vastasi, ettei hän välitä hävikin vähentämisestä. Kyselytutkimuksen vastauksia analysoidessa todettiin, että lisäkysymys liittyen hävikkiin olisi ollut hyödyllinen. Lisäkysymyksessä olisi voitu tiedustella, millä tavoin hotellivieraat ottavat kantaa ja edesauttavat hävikin vähentämistä.

Taulukko 8. Asiakkaiden mielipide ruokahävikistä



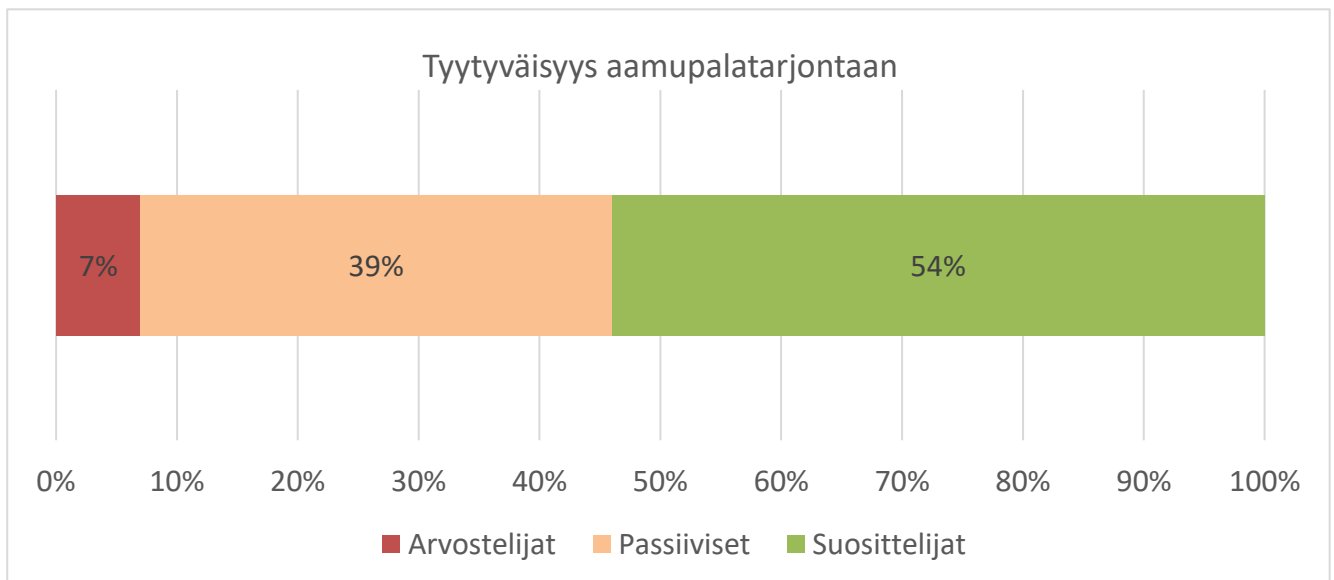
8.2 Tyytyväisyys ja asiakkaiden kehitysehdotukset

Yleisesti ottaen Billnäsin Ruukin aamiaiseen ja sen tarjoiluihin oltiin tyytyväisiä. Kyselyn 59 vastaajasta 54 % oli sitä mieltä, että aamupala tarjonnasta ei jäänyt puuttumaan mitään, kun taas 46 % asiakkaista olisivat kaivanneet vielä jotakin lisää tarjontaan. Eniten jäätin kaipaamaan lisää tarjontaa jälkiruokapuolelle. Tällä hetkellä aamupalalta löytyy makeana jälkiruokana pelkästään keksejä. Kyselytuloksissa makeisiin tarjottaviin vaihtoehtoiksi ehdotettiin muun muassa pullaa, Nutellaa eli suklaalevitettä, leivonnaisia sekä smoothieitä. Suolaiselta puolelta olisi toivottu löytyvän muun

muassa lohta jossakin muodossa, tummaa leipää, paistettuja kananmunia sekä laajempaa juustovalikoima. Myös laajempi juomavalikoima toistui monessa vastauslomakkeessa.

Vastaajista 54 % antoi aamupalatarjonnalle arvosanaksi 9 tai 10, 39 % vastaajista antoi arvosanaksi 7 tai 8 ja 7 % vastaajista antoi arvosanan 0 ja 6 välillä. Jakauma vapaa-ajanmatkustajien, työmatkustajien sekä perhelomalaisten välillä oli hyvin tasainen. Yli 50 % kaikista kategorioista olivat tyytyväisiä eli he olivat vastanneet 9 tai 10. Vapaa-ajan matkustajista 42 %, työmatkailijoista 36 % ja perhelomalaisista 50 % antoi arvosanan 7 tai 8. Arvosanan 6 tai alle antoi vapaa-ajan matkailijoista 5 % ja työmatkailijoista 8 %. Kyselyn vastausten perusteella voidaan todeta, että tyytyväisimmät Billnäsin Ruukin aamupalatarjontaan olivat siis perhelomailijat, kun taas kriittisimmät olivat työmatkalla olevat.

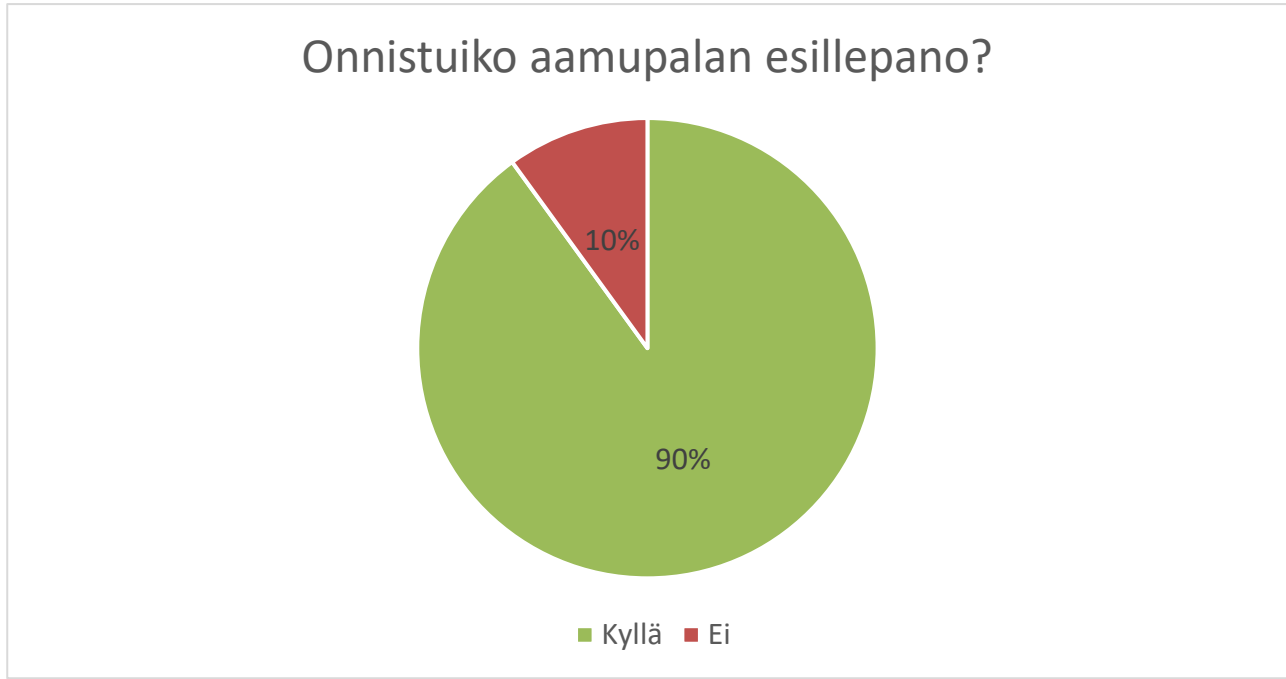
Taulukko 9. Asiakkaiden tyytyväisyys Billnäsin Ruukin aamupalatarjontaan



Aamupalan esillepano oli melkein kaikkien asiakkaiden mieleen. Kaikki perhematkailijat olivat tyytyväisiä. 94 % työmatkalla olevista olivat tyytyväisiä ja 79 % vapaa-ajan matkustajista pitivät aamupalan esillepanoa onnistuneena. Vain 10 % vastaajista kaipasi muutosta aamiaistarjoilun esillepanoon. Kriittisimmät olivat vapaa-ajan matkustajat sekä työmatkalla olevat. 21 % vapaa-ajanmatkustajista sekä 6 % työmatkalla olevista kokivat, että aamupalan esillepano kaipasi muutosta. Syiksi nousivat seuraavat tekijät: tylsät tarjoiluastiat, varsinkin puurokattila oli tylsännäköinen. Pari asiakasta kommentoi, että noutopöydässä ei näkynyt lämmittimiä, jonka takia lämpimät ruoat olivat heidän mielestään kylmiä. Vastauksissa mainittiin myös aamiaistilan ja astioiden epälooginen järjestys sekä noutopöydän sotkuinen ulkonäkö, jossa kahvikuppien sijoittelu siistimmin nostettiin yhdeksi

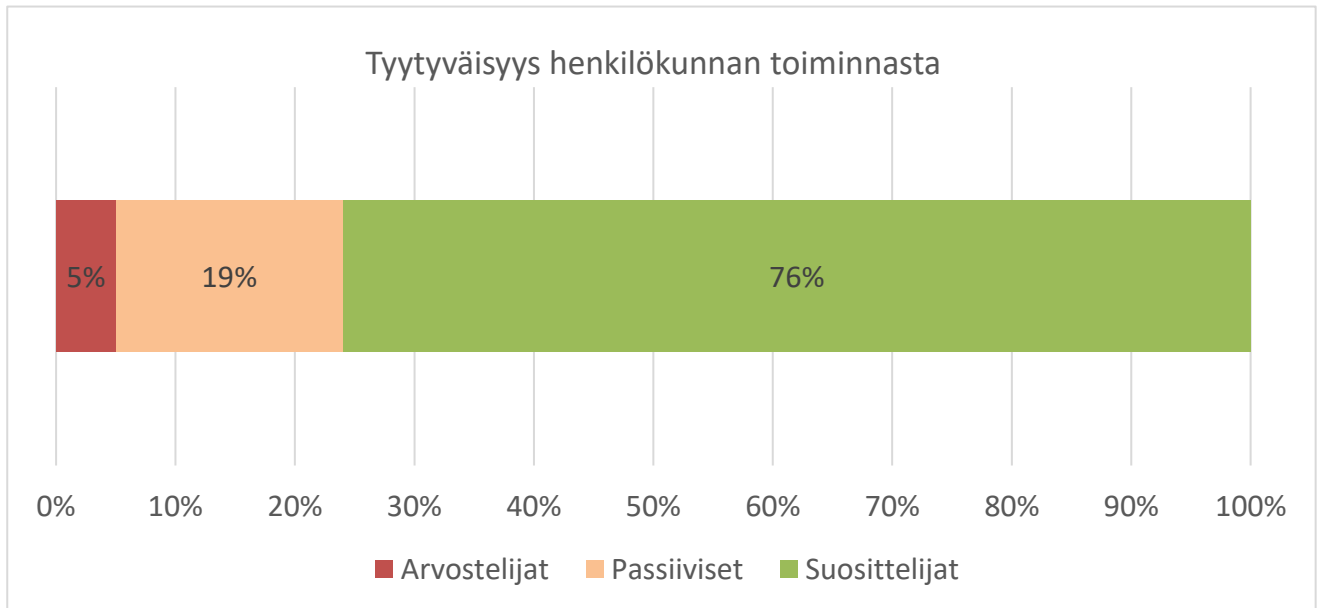
kehitysehdotukseksi. Edellä mainittujen lisäksi ruokien viereen toivottiin kylttejä, joissa kerrotaan mitä mikäkin ruoka oli ja mitä ne sisälsivät.

Taulukko 10. Asiakastyytyväisyys aamupalan esillepanosta



Tutkimusta varten selvitettiin asiakastyytyväisyyttä Billnäsin Ruukin aamupalahenkilökunnan toimintaa kohtaan. Tällä tiedolla haluttiin selvittää, vaikuttaako henkilökunnan toiminta asiakkaiden aamiaiskokemukseen hotellissa. Vastaajista 76 % oli hyvin tyytyväisiä henkilökunnan toimintaa kohtaan ja antoi heille arvosanaksi 9 tai 10. Vastaajista 19 % koki palvelussa jotakin tyytyväisyydestä poikkeavaa ja antoivat arvosanaksi 7 tai 8. Loput 5 % oli kokenut palvelun alhaiseksi antaen arvosanaksi 6 tai alle. Tyytyväisimmät olivat jälleen perhelomalla olevat. Heistä kaikki koki saaneensa hyvää palvelua ja hyvä asiakaspalvelu oli vaikuttanut positiivisesti kokonaiskokemukseen tehden perhelomalaiset Billnäsin Ruukissa hyvin tyytyväisiksi. Vapaa-ajan matkustajista 11 % koki palvelun olevan arvosanan 7 ja 8 välillä. Kriittisin kohdejoukko oli jälleen työmatkalaiset. Heistä 26 % koki palvelun jääneen arvosanaan 7 tai 8 tarkoittaen että palvelusta jäi jotakin puuttumaan ja 8 % koki palvelun olleen alhainen. Näin ollen henkilökunnan toiminta saattoi vaikuttaa työmatkalla olevien asiakkaiden aamupalakokemukseen kokonaisuudessaan.

Taulukko 11. Asiakkaiden tyytyväisyys henkilökunnan toimintaa kohtaan



Työn takia matkustavilla asiakkailla oli huomattavasti enemmän jakaumaa tyytyväisten ja vähemmän tyytyväisten kesken kuin muilla kohderyhmillä. Tähän saattaa vaikuttaa työmatkustajien aikaisemmat kokemukset muissa hotelleissa. Työmatkustajien matkustaessa useasti he tietävät paljon eri hotelleiden aamupaloista ja ovat siten kriittisempiä pohjautuen aikaisempiin aamiaiskokemuksiin. Tyytyväisimmät olivat Billnäsin Ruukissa lomailleet perheet, jotka kokivat lomansa olleen moitteeton.

8.3 Onnistunut hotelliaamiainen

Kaikilla on eri mieltymykset ja näkemykset siitä mikä tekee hotelliaamiaisesta onnistuneen. Tutkimuksessa haluttiin selvittää mikä tekee hotelliaamiaisesta täydellisen sekä onko kyselyyn vastanneella asiakkaalla mielessään jokin hotelli, jossa he ovat aikaisemmin vierailleet ja jossa he saivat kokea onnistuneen aamiaiskokemuksen.

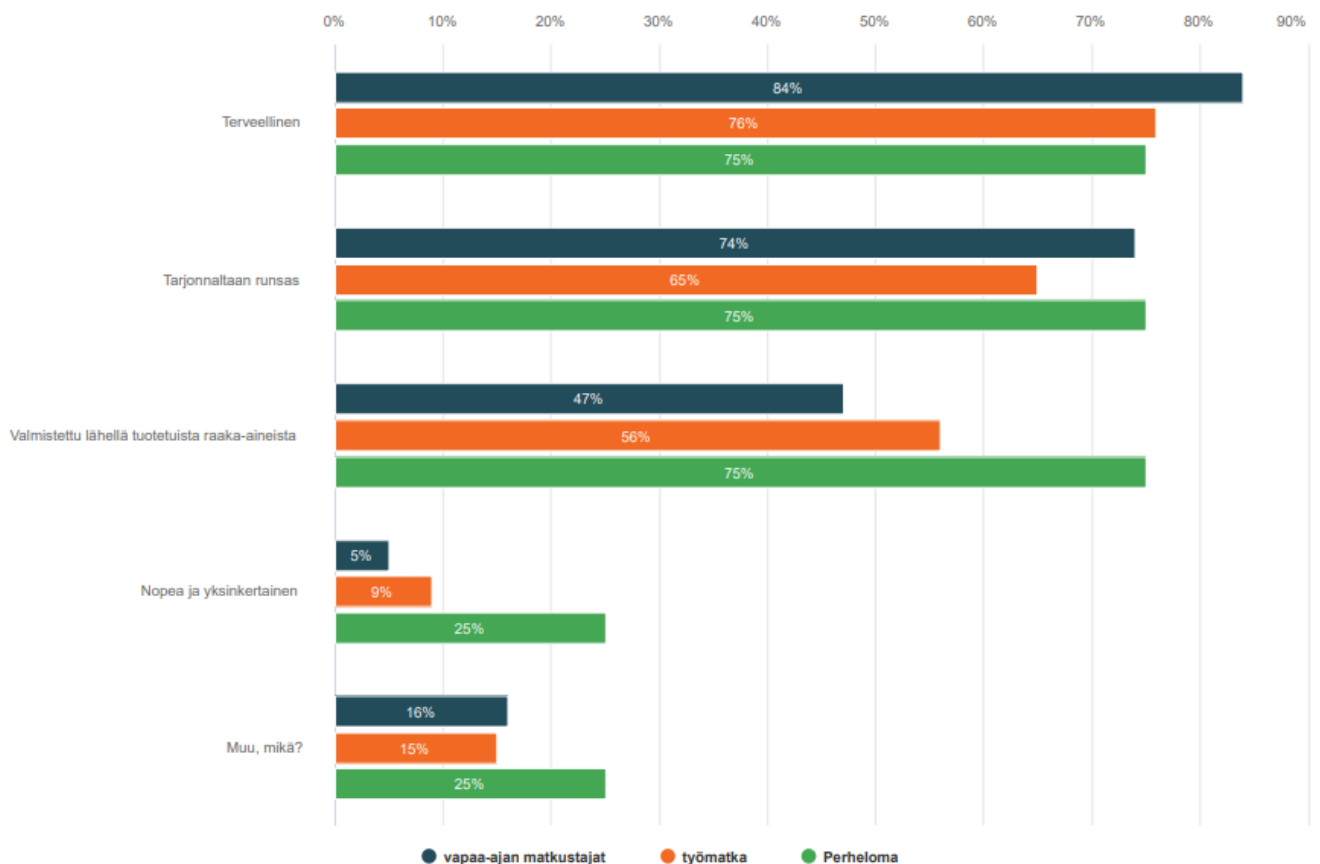
Alkuun selvitettiin kyselytutkimukseen vastanneilta, millainen on heidän mielestään täydellinen hotelliaamiainen. Vastausvaihtoehtoina lomakkeeseen kirjattiin seuraavat: terveellinen, tarjonnaltaan runsas, valmistettu lähellä tuotetuista raaka-aineista, nopea ja yksinkertainen sekä muu ja siinä tapauksessa mikä. Kysymys oli monivalintakysymys eli vastauksia pystyi valitsemaan useamman kuin yhden. Vastausvaihtoehtoja kolmen kärkeen nousi seuraavat: terveellinen, tarjonnaltaan runsas sekä valmistettu lähellä tuotetuista raaka-aineista. Vapaa-ajan matkustajia, työmatkalla olevia sekä perhelomalaisia yhdisti se, että kaikki koki tärkeäksi sen, että täydellinen hotelliaamiainen

on terveellinen. Tärkeimmäksi terveellisyysden koki vapaa-ajan matkustajat, joista 84 % oli valinnut tämän vaihtoehdon. 74 % vapaa-ajan matkustajista kokivat tärkeäksi, että aamiaisella tarjotaan myös suuri valikoima aamupalatuotteita. Näiden vaihtoehtojen valintaan saattaa vaikuttaa se, että vapaa-ajan matkustajat tulevat hotellille nauttimaan arjen irtiottoa ja haluavat nauttia aamupalan hitaasti ja sellaisilla tuotteilla, joita ei arkena ehdi valmistaa. Tosin myös työmatkalla olevat sekä perhelomailijat olivat kokeneet terveellisyys ja runsauden tärkeäksi. Kaikki asiakassegmentit siis toivovat omasta arjestaan poikkeavan aamupalan, josta saa nauttia pitkään ja joka edesauttaa terveellistä elämäntapaa. Kolmanneksi tärkeimmäksi nousi se, että asiakkaat toivoisivat aamiaisen olevan valmistettu läheltä tuotetuista raaka-aineista. Billnäsin Ruukissa tätä voisi hyödyntää, koska lähialueilta löytyy monia elintarvikkeita valmistavia yrityksiä. Nopea ja yksinkertainen ei ollut monellekaan tärkeä osa hotelliaamiaiselämystä. Viimeiseen avoimeen kysymykseen, vastausvaihtoehtoon ”muu”, oli vastattu täydellisen aamupalan seuraavia: monipuolinen, aamupalan on sisällettävä perinteiset komponentit, aamupala on esteettisesti houkutteleva sekä laadukas.

Taulukko 12. Kyselylomakkeeseen vastanneiden täydellinen hotelliaamiainen

10. Täydellinen hotelliaamiainen on.. (valitse kaikki teille tärkeät vaihtoehdot)

Vastaajien määrä: 57 , valittujen vastausten lukumäärä: 129



Vastauslomakkeen 14. kysymyksessä haluttiin selvittää, oliko vastaajalla kokemuksia jonkin toisen hotellin tarjoamasta aamupalasta, minkä he olisivat kokeneet täyttäneen täydellisen hotelliaamupalan kriteerit. Lisäkysymyksessä kyselyyn vastannutta pyydettiin kertomaan, mitkä elementit olivat tehneet juuri siitä aamupalasta onnistuneen. Vastauksissa esille nousi nimeltä mainittuna esimerkiksi Sokos- ja Scandic -ketjun hotelleja sekä muun muassa Kämp, Lilla Roberts sekä Villa Solgård Hangossa. Näissä hotelleissa oli arvostettu muun muassa aamupalan tuoreutta, suurta tuotevalikoimaa, terveellisyyttä sekä ystävällistä palvelua. Henkilökohtaisuus oli myös toistuva vastaus. Kahvin kaataminen asiakkaalle tai kahvipannun tuominen pöytään oli monelle peruste loistavalle aamiaiselle. Vastaajien mielestä hyvään aamiaiseen sisältyy laaja valikoima lämpimiä ja kylmiä vaihtoehtoja mutta myös runsas valikoima jälkiruokia. Esiin nostettiin myös raaka-aineiden paikallisuuden olevan tärkeä tekijä mutta myös ravintolasalin tunnelma oli aamiaiskokemukseen vaikuttava seikka.

Sokos Hotel Kupittaa Scandic
 Lilla Roberts Sokos Hotel Presidentti
 Sokos Hotel Helsinki Hotelli Helka Kämp
 Villa Solgård Scandic Grand Central
 Lapland Hotel Sokos Hotel Koli

Kuva 18. Hotelleja, joissa vastaajien mielestä oli onnistunut aamiainen

9 Kehitysehdotukset

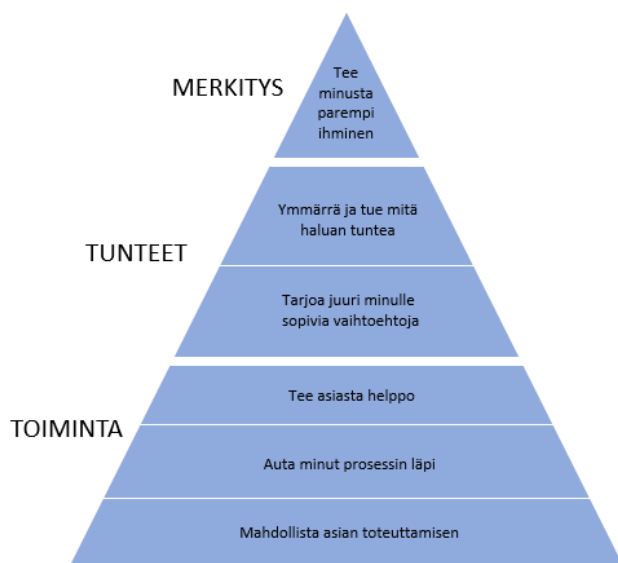
Booking.com palautteissa Billnäsin Ruukki on saanut yleisesti hyvää palautetta viime aikoina ja aamiaisesta on tullut vain pari huonompaa arviota muiden ollessa erinomaisia. Syyskuukausina aamiaisarvostelut ovat olleet positiivisempia, kuten myös tähän opinnäytetyöhön liittyneen kyselyn vastaukset. Tarkastellessa internetissä annettuja arvosteluja huomattiin, että suurin osa huonoista palautteista tulevat kesäisin. Siihen voi olla useampi eri syy. Ensinnäkin kesäkaudella Billnäsin Ruukilla käy enemmän hotellivieraita. Lisäksi sesonkiaikaan, eli kesäkuun ja elokuun välisenä aikana hotellihuoneiden hinta nousee kovemman kysynnän vuoksi ja sen takia asiakkaiden odotukset ovat myös korkeammat sekä huoneen, että aamiaisen suhteen. Käyttöasteen ollessa korkeampi, myös henkilökunnalla on enemmän kiirettä ja aamiaisen valmistamiseen ei keskitytä kiireessä yhtä paljon. Kesäkaudella aamiaisvuorossa on kuitenkin sama määrä henkilökuntaa, kun rauhallisimpinakin aikoina, eli yksi keittiön puolella ja toinen salissa.

Kyselytutkimuksen perustalla asiakkaat kaipasivat lisää lämpimiä vaihtoehtoja sekä laajempaa jälkiruokavalikoimaa. Kustannuksia ei kuitenkaan haluta nostaa runsaasti, joten oli pohdittava mitkä ovat vastaajien mielestä tärkeimmät ja useimmiten mainitut asiat. Lämpimiin vaihtoehtoihin toivottiin lisää kasviksia, sillä tällä hetkellä tarjottavat eivät sovellu vegaaneille, eikä kasvissyöjille. Ainoastaan munakas on joillekin vegetariaaneille sopiva. Kasvisvaihtoehto voisi olla sesongin mukaan vaihteleva ja sisältäisi muun muassa lähellä tuotettuja kasviksia. Syksyllä aamiaisella voisi tarjoilla esimerkiksi sieniä, kurpitsoja tai juureksia. Lämpimiä kasviksia voidaan vaihdella saatavuuden mukaan. Syksyn vaihtoehtoja voisi olla paistettuja sieniä ja tomaatteja, pyttipannu juureksista, tai lämmin punajuuri vuohenjuustolla.

Jälkiruokavaihtoehdot mietittiin siten, että ne ovat helposti ja nopeasti esille laitettavia, sillä keittiön aamuvuoro on kiireinen, eikä haluta aiheuttaa stressiä henkilökunnalle. Jälkiruokaksi vaihtoehtona voisi olla brownie, eli suklaaleivos, jota voi valmistaa etukäteen. Toiseksi vaihtoehdoksi ehdotettiin pannukakkuja, sillä aamiaisvalikoimasta löytyy jo halutessaan niiden päälle lisättävä hillo. Hillon lisäksi ehdotettiin valikoimaan lisättäväksi tuoreita marjoja, joita voi halutessaan lisätä sekä pannukakkujen että jogurttien sekaan terveellisempänä vaihtoehtona. Valikoiman laajentamiseksi voisi lisätä myös Nutellaa, eli suklaalevitettä, jota toivottiin kyselylomakkeissa.

9.1 Tarjoilun esillepano

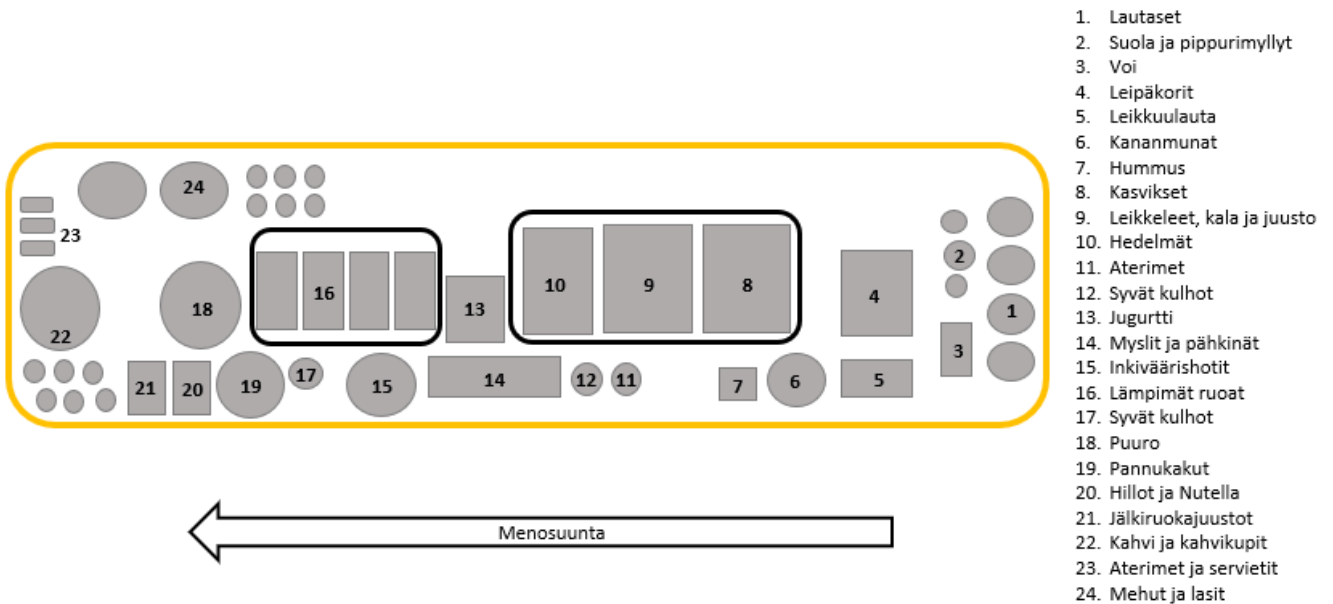
Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan taso tarkoittaa sitä, että palvelu vastaa asiakkaan toiminnalliseen tarpeeseen – prosessin sujuvuutta, palvelun hahmotettavuutta sekä tehokkuutta. Tunnetasolla asiakkaille syntyy välittömiä tunteita sekä kokemuksia. Tunteiden ja kokemusten syntyyn vaikuttaa kokemuksen helppous, tunnelma, tyyli sekä kokemuksen kyky koskettaa aisteja. Merkitystaso taas tarkoittaa sitä, kun asiakkaan kokemukseen liittyy suhde asiakkaan omaa elämäntapaan ja identiteettiin, lupauksia sekä kokemuksen henkilökohtaisuus. (Tuulaniemi 2011, 74.)



Kuva 19. Arvon muodostumisen pyramidi (Mukaihen Tuulaniemi 2011, 75)

Billnäsin Ruukin tarjoilun esillepanoa mietittiin kokonaan uudelleen. Kyselytutkimuksessa saaduissa palautteissa ilmeni, että asiakkaiden mielestä tämänhetkinen esillepano on sotkuinen ja epälooginen. Tarjoilujen järjestystä ja palvelupolkua mietittiin uudelleen niin että buffet linjasto alkaisi siitä, että asiakkaat ottavat itselleen lautasen. Ruokatarjoilut alkaisivat kylmistä ja kevyistä ruoista. Ensin tulisivat leivät sekä voi, siitä siirryttäisiin vihanneksiin sekä salaattiin myös kananmunat olisivat tässä kohtaa. Seuraavaksi sijoitettaisiin leivän päälliset, kuten leikkeleet sekä juustot. Tämän jälkeen siirryttäisiin hedelmiin. Hedelmien jälkeen on jugurtti, myslit sekä inkivääri shotit. Lämpimät ruoat tulevat siitä seuraavaksi. Tässä yhteydessä tarjoiltaisiin myös puuro ja hillot, jälkiruoat sekä jälkiruoka juustot. Lopuksi tarjoiluissa on mehut sekä kahvi. Myös ruokailuvälineet sekä servietit ovat lopussa, jottei niiden kanssa tarvitse kamppailla ruokaa otettaessa. Näin

esillepanosta saataisiin sujuva sekä helposti hahmotettava. Kuvassa 20 näkyy Billnäsin Ruukin aamiaisen esillepano kartta.



Kuva 20. Billnäsin Ruukin aamiaisen esillepano kartta

Buffetaamiaisen tehtävänä on palvella asiakkaitaan. Siksi hyvä muotoilu sekä looginen ruokien sijoittelu on erityisen tärkeää. Vieraiden tulee pystyä tunnistamaan mitä he syövät ja saavuttaa ruoka helposti niille sopivilla astioilla, kuten lautasilla sekä aterimilla. Mikäli kyseessä on ruoka, joka saattaa aiheuttaa allergisen reaktion kuten esimerkiksi pähkinät, on vieraita varoitettava kylteillä tai ohjattava asiakasta pyytämään lisätietoja osaavalta henkilökunnalta. Asettelu tulee suunnitella siten, että elintarvikkeet pysyvät kunnolla lämmitettyinä tai jäädytettyinä ja turvassa ristikontaminaatiolta. (Restaurant Business 2009.)

Koska buffetaamiainen sisältää useamman kuin yhden ruokalajin on ruokien järjestystä sekä järjestelyä harkittava tarkasti. Ruoat on järjestettävä niin, että ne ovat helposti nähtävissä, tavoitettavissa sekä helposti tarjolla. Lautaset on sijoitettava sellaisiin paikkoihin, joissa ne ovat helposti nähtävillä esimerkiksi jonon alussa. Aterimet sekä lautasliinat ovat parhaiten sijoitettuna jonon loppuun, näin vieraiden ei tarvitse kamppailla niiden kanssa tehdessään ruokavalintoja. Jalustojen käyttö lautasten nostamiseen on erityisen tehokasta, kun tilaa on vähän. Kuumat ruoat on pidettävä lähellä toisiaan omalla alueella kuin myös jäädytetyt. Läikkyvät ruoat on hyvä sijoittaa lähimmäksi asiakkaita. Kastikkeet sekä mausteet on hyvä asettaa niiden mukana tulevien ruokien kanssa, jotta vieraat ymmärtävät, kuinka niitä käytetään. (Restaurant Business 2009.)

Vanhat tarjoilu astiat olivat epäkäytännöllisiä sekä tilaan nähden väriltään poikkeavia. Aamupala tilan pääväreinä toimii musta sekä punainen. Uusia tarjoiluastioita tilatessa otettiin päävärit huomioon. Uudet astiat sopivat näin tilan tyyliin sekä pitävät tilan tunnelman. Uusia tarjoiluastioita tilattiin muun muassa seuraavat - mustia tarjoiluvateja lämpimille ruoille sekä vihanneksille, uusi punainen haudutuskattila puurolle, uudet mustat kahvikupit sekä erilaisia korokkeita, nostamaan tarjoilut eritasoille luoden miellyttävämmän näköisen kokonaisuuden, sekä luomaan lisätilaa tarjoilupöydälle. Puurolle tilattiin myös uudet kulhot, jotka ovat samassa värimaailmassa uusien tarjoiluastioiden kanssa. Kuiville aineksille kuten myslille ja pähkinöille tilattiin teline, johon nykyiset lasipurkit saa laitettua siististi. Hedelmille tilattiin kori, johon voi laittaa kokonaisia hedelmiä sesongin mukaan. Tarjoiluastioiden lisäksi tilattiin uudet punaiset suola ja pippurimyllyt. Lisäksi juomapuolella oli alun perin paljon juomalaseja korkeassa pinossa, jotka veivät paljon tilaa. Laseja vähennettiin tarjoilupöydästä siisteyden ylläpitämiseksi.



Kuva 21. Uusi tarjoiluehdotus aamiaiselle (Keränen & Uusimäki 2022)

9.2 Tarjoilut

Aamiaistarjoilua kehitettiin asiakkaiden kyselytutkimuksen mukaan niin, että kokonaisuus on toimiva ja asiakkaalle helposti saavutettava. Tietyt jo käytössä olevat ja toimivat tarjoiluratkaisut pidettiin samoina, kuten esimerkiksi leipäkorit. Aamiaisen tuotevalikoimaa laajennettiin, koska kyselylomakkeen vastaajien mielestä valikoima oli liian suppea. Terveellinen aamiaisen oli 79 % vastaajien mielestä tärkeä, joten valikoimaan mietittiin lisää terveellisiä vaihtoehtoja. Valikoimaan lisättiin esimerkiksi inkiväärishotti, jota varsinkin syksyllä ja talvella moni käyttää eri muodoissa flunssan ehkäisyyn. On todettu, että inkivääri on terveellistä ja sisältää runsaasti hyödyllisiä vitamiineja.

Inkiväärin terveysvaikutuksia on tukittu useampaan otteeseen ja on todettu, että inkivääri sisältää tulehdusta lieventäviä ainesosia. Inkiväärin käyttö vilustumisen hoitoon pohjautuu kuitenkin laajalti siihen, että sitä on käytetty kotikeinona vuosikausia. (Cheng, Shahrajabian & Sun 2019, 550.)

Kyselylomakkeen vastauksissa nousi esille myös se, että asiakkaat toivoivat monipuolisempaa leipätarjoilua. Tästä syystä päätettiin lisätä ruisleipä valikoimaan ja lisäksi lähileipomosta vaaleaa leipää. Gluteenittomat leipätuotteet laitettiin erilliseen koriin toiselle puolelle tarjoilupöytää, jossa on kyltti mistä tuotteet löytyvät. Karjalanpiirakoiden kanssa syötäväksi lisättiin munavoi. Näin tarjoilupöydästä löytää kolmea levitettä: voita, munavoita sekä hummusta. Munavoi valmistetaan Billnäsin Ruukin keittiössä, edeltävänä päivänä aamuvuoron helpottamiseksi. Todettiin, ettei kylmien vihannesten tarjontaan tarvitse tehdä muutoksia, vaan tarjolle laitetaan samat vihannekset kuin aikaisemmin: vihersalaatti, tuore tomaatti, paprika ja kurkku. Valikoiman laajentamiseksi lisättiin vielä suola- tai maustekurkkuviipaleet.



Kuva 22–23. laajennettu leipävalikoima sekä lähileipomon vaalea leipä (Keränen & Uusimäki 2022)

Alkuperäisessä aamiaistarjoilussa lämpiminä tarjoiltavina oli munakokkeli, nakit ja pekoni. Koska kyselylomakkeen vastauksissa nousi esille, että asiakkaat toivoivat myös lämpimiin ruokiin lisää vaihtoehtoja, lisättiin valikoimaan lämpimiä kasviksia, joiden tuotannossa haluttiin hyödyntää paikallisia tuottajia. Koska lämpimät kasvikset vaihtelevat sesongeittain, esitettiin kasviksille muutama vaihtoehto, jotta aamiaispöydässä olisi myös vähän vaihtelua. Ensimmäiseksi vaihtoehdoksi ehdotettiin syksyyn sopivat paistetut sienet ja tomaatti. Toinen vaihtoehto sopii myös syksyyn, eli juurespyttipannu, johon paistetaan kuutioiksi leikattuja juureksia ja maustetaan suolalla ja pippurilla. Keväällä parsakautta voi hyödyntää lisäämällä parsaa eri muodoissa aamiaisen lämpimiin kasviksiin. Nämä suunniteltiin vegaaneille sopiviksi, jotta myös heille löytyisi enemmän vaihtoehtoja

aamiaispöydästä. Hedelmätarjontaan lisättiin pilkottujen hedelmien lisäksi kokonaisia hedelmiä, joiden tarjonnassa hyödynnetään myös sekä sesonkia että lähituottajia, tarjoten esimerkiksi syksyllä lähituottajan omenoita. Kalan puute tarjottavissa mainittiin useamman kerran kyselyn palautteissa. Billnäsin Ruukilla on aiemmin ollut lohta tarjolla aamiaisella, joten se palautettiin tarjoiltaviin ruokiin asiakkaiden toiveita kuunnellen. Leikkeleihin lisättiin lähituottaja West gårdin tuotteita, kuten esimerkiksi paahtopaisti. Puuron kanssa tarjolle laitettiin hilloja kuten ennenkin, mutta ostetun hillon tilalle vaihdettiin ravintolassa itse keitetty hillo. Toiseksi hillovaihtoehdoksi jätettiin omena- tai raparperihillo. Toimeksiantajan mukaan murojen menekki on ollut hyvin vähäinen, joten päätettiin vaihtaa maissimurot kuivattuihin hedelmiin, joita asiakas voi halutessaan syödä jugurtin kanssa. Jugurtin lisukkeena tarjolla on myslää, riisimuroja, kuivattuja hedelmiä ja pähkinöitä.

Jälkiruokana tarjoiltiin ennen vain keksejä ja juustoja, mutta kyselylomakkeen vastauksissa toivottiin useamman kerran lisää jälkiruokavaihtoehtoja. Valikoimaan lisättiin brownie, eli suklaaleivos tai pannukakkuja ja Nutella suklaalevitettä. Brownieita ja pannukakkuja voi valmistaa etukäteen, eikä niiden valmistamisesta synny lisäkiireitä aamuvuorolle aamiaisen valmistuksen prosessiin. Juustot pidettiin valikoimassa, mutta päätettiin käyttää Valma Brie ja Peltola Blue juustoja, jotka ovat suomalaisilta tuottajilta. Lisäksi päätettiin laajentaa juustovalikoimaa lähituottajan maahantuodulla juustolla.



Kuva 24–25. Juustot aamiaisvalikoimassa sekä laajennettu jälkiruokavalikoima (Keränen & Uusimäki 2022)

Kyselytutkimuksessa aamiaisen palvelu sai hyvää palautetta, mutta henkilökohtaisemman palvelun lisäämiseksi asiakkaat pitivät ideasta, jossa kahvin tai tee tarjoitaisiin suoraan pöytiin. Tämä lisäpalvelu tekisi koko palveluprosessista vielä henkilökohtaisemman ja näin kaikki asiakkaat saisivat

yhteyden henkilökuntaan erilaisella tasolla. Henkilökuntaa ohjeistettiin tarjoilemaan kahvia suoraan pöytiin aina kun se olisi mahdollista. Todettiin kuitenkin yhteisesti, että hotellin ollessa täynnä tämä voi olla haasteellista, ellei aamiaisvuoroon lisätä henkilökuntaa. Pöytiintarjoilun lisäksi kahvia ja teetä on aina tarjolla buffetpöydässä

Erityisruokavaliot huomioidaan aina aamiaisbuffetissa. Mikäli asiakas on ennalta ilmoittanut erityisruokavaliostaan, laitetaan ilmoitetun ruokavalion mukaiset tuotteet valmiiksi esille tarjottavaksi. Lisäksi selkeyden vuoksi lisätään kyltti, jossa erikseen mainitaan erityisruokavalioiden huomioinnista ja siitä, että asiakas saa aina pyydettyä apua henkilökunnalta erityisruokavalioon sopivan ruoan valitsemisessa sekä sen että lisätuotteita tuodaan asiakkaalle tarvittaessa.

9.3 Vastuullisuus ja ehdotukset hävikin vähentämiseksi

Vastuullisen matkailun osa-alue on sosiaalinen vastuu, jonka tärkeänä aiheena on paikallisten työllistäminen ja paikallisten yritysten tukeminen. Käyttämällä lähituottajien tuotteita aamiaistarjoilussa, huomioidaan tätä osa-aluetta.

Billnäsin Ruukki käyttää jo ennestään aamupalatarjoilussaan lähellä tuotettuja raaka-aineita. Tästä haluttiin pitää kiinni. Vastuulliset yritykset huomioivat sekä suorat että epäsuorat vaikutukset ympäröivään yhteiskuntaan. Vastuullisuus on elintarvikealalla megatrendi. Joka päivä ruoka on osa elämämme valintoja ja siksi ruoan vastuullisuus on kiinnostava aihe kuluttajille. (Vastuullisuusraportti, 2016.)

Vastuullisuudella Billnäsin Ruukki haluaa tukea muita paikallisia yrittäjiä ja näin olla osana asiakkaidensa päivittäisiä ruokavalintoja, tehden niistä vastuullisesti kannattavia. Hävikin vähentämiseen on Billnäsin Ruukin työprosesseissa jo kiinnitetty huomiota ja hävikkiä on pyritty vähentämään mahdollisimman paljon esimerkiksi hyödyntämällä vihanneksia kuoria myöten, tai keittämällä kalaruodoista kalalientä. Aamiaistarjoilun tuotteiden ylijäämää ohjeistettiin henkilökuntaa hyödyntämään mahdollisuuksien mukaan. Ehdotettiin, että tuotteita voi hyödyntää esimerkiksi kokousryhmien välipalatarjoilussa, koska Billnäsin Ruukilla on paljon kokousryhmiä, joille tarjoillaan välipalaa. Ravintolassa on tarjolla lounasta arkipäivisin kello 11–15 ja siihen voi myös hyödyntää aamiaistuotteita. Lisäksi henkilökunnalle tarjoillaan joka päivä henkilökuntaruokaa, jossa pystyy hyödyntämään mahdollisia ylijääneitä tuotteita. Ehdotettiin myös, että hotellin ollessa melko tyhjä, aamiainen voidaan tarjoilla suoraan asiakkaille pöytiin. Pöytiintarjoilussa asiakkaalle tarjoillaan valmis vati, mistä löytyy aamiaistuotteita ja kysytään, haluaako asiakas lisätuotteita. Tarjoilun ohessa asiakkaille esitetään lista, mistä he pystyvät valitsemaan tuotteita. Lisätuotteet ovat sellaisia, mitä buffet

aamiaisessa tarjoiltaisiin ja asiakas pystyy halutessaan tilaamaan kaikkia samoja tuotteita. Vadilla tarjoillaan vihanneksia, kananmunaa, jogurttia, leipää ja leivettä. Loput vaihtoehdot ovat tarjolla asiakkaille tilauksesta ja valmistetaan pyynnöstä. Näin vältetään ylimääräiseltä hävikiltä, jota buffet pöytä aiheuttaa hiljaisina aikoina. Pöytiintarjoilusta aamiaisesta tehtiin Billnäsin Ruukilla kokeilu korona rajoitusten aikana ja todettiin toimivaksi konseptiksi. Henkilökuntaa ohjeistettiin valmistamaan pöytiin tarjoiltu aamiainen, kun hotellissa on alle viisi huonetta varattuna.

Taloudellisen vastuullisuuden kannalta ehdotimme hinnan nostamista aamiaisesta erikseen ostettuna. Kehitysehdotuksien lisäämisen jälkeen, 13 € hinta ei enää ole kannattava. Lisäksi aamiaista voisi markkinoida paikallisille, lisämyynnin edistämiseksi. Alla olevasta taulukosta, taulukko 13 näkyy aamiaiskehityksen myötä lisätyt tuotteet kustannuslaskelmassa. Lisäksi laskelmassa on laskettu yhteensä kohdassa yhteen alkuperäiset tuotteet ja kehitysehdotuksien myötä lisätyt tuotteet.

Tutkimusta tehdessä todettiin myös, että suurin osa huonoista palautteista tulevat kesäisin, eli sesonki aikaan, jolloin myös hotellihuoneiden hinta on korkeampi. Tämän takia kannustetaan kehitysehdotuksien käyttöönottoa viimeistään kesäkauden alkaessa.

Taulukko 13. Aamiaisen uudet tuotteet kustannuslaskelmassa

Aamiaisen kustannuslaskelma			Alv 0%	
Tuote	Määrä/asiak	Hinta ltk/kg	Hinta yhteensä	
Munavoi			0,36 €	
Magnus Svennblad juusto	0,015	21,60 €	0,32 €	
Pannukakku	1	50,49 €	0,50 €	100 kpl
Savulohi	0,1	23,39 €	2,34 €	
Portobello ja tomaatti	0,015	14,52 €	0,22 €	
Juurekset	0,015	1,50 €	0,02 €	
Uudet tuotteet kulut yhteensä			3,77 €	
Yhteensä:			14,07 €	

10 Pohdinta

Opinnäytetyön ensisijaisena tavoitteena oli selvittää hotelliaamiaisen merkityksen hotellielämyksessä. Toissijaisina tavoitteina oli selvittää mitä Billnäsin Ruukin asiakkaat odottivat aamiaiselta, oliko eri asiakassegmenteillä erilaisia odotuksia sekä selvittää kuinka aamiaisen laatu saataisiin pysymään samana henkilökunnasta ja sesongista riippumatta. Työn tavoitteet saavutettiin. Tutkimuksen tuloksena saatiin selville se, että aamiainen on yksi tärkeimmistä hotellielämyksen osa-alueista. Myös asiakkaiden odotukset aamiaista kohtaan selvitettiin. Eniten toivottuja ominaisuuksia aamiaiselle oli sen terveellisyys, valikoiman runsaus sekä se, että valikoimasta löytyisi lähellä tuotettuja elintarvikkeita. Asiakassegmenttien eri odotukset erosivat hieman toisistaan, mutta kaikkia yhdisti mielipide siitä, että yllä mainitut ominaisuudet aamiaiselle olivat tärkeimmät. Lisäksi todettiin, että asiakastyytyväisyys vaihteli hieman riippuen siitä, kuka henkilökunnasta valmistaa aamiaisen. Kokonaiskuvassa henkilökunnan vaihtelu ei kuitenkaan aiheuttanut suurta muutosta asiakastyytyväisyydessä. Laadun takaamiseksi laadittiin henkilökunnalle manuaali sisältäen toiminnan ohjeet aamiaisen valmistamiseen, esille laittoon sekä sen pois korjaamiseen. Manuaalin ajatuksena oli se, että laatu pysyisi samana henkilökunnasta riippumatta.

Tavoitteiden saavuttamiseksi laadittiin kyselylomake. Kyselylomakkeen vastausten perusteella laadittiin kehitysehdotuksia Billnäsin Ruukin aamiaistarjoiluun. Kehitysehdotuksina ehdotettiin valikoiman laajentamista, tuotteiden sisällön avaamista kylteillä, lähituottajien elintarvikkeiden lisäämistä tarjoiluun sekä hävikin hyödyntämistä tulevaisuudessa.

Työssä kohdattiin sekä onnistumisiin että epäonnistumisiin. Työn reliabiliteettia heikensi kyselylomakkeessa saatujen vastausten määrä. Saadakseen luotettavan otannan asiakkaiden mielipiteistä, laadulliseen tutkimukseen, olisi kyselyyn saatava vähintään 100 vastaajaa. Tutkimus toteutettiin kuitenkin saaduilla 59 vastauksella. Mikäli tulevaisuudessa toteutetaan samankaltainen tutkimus, tulisi vastauksia kerätä pidemmällä aikavälillä. Tutkimuksen validiteetin kannalta kyselylomakkeen kysymykset olivat onnistuneet. Kyselytutkimus ja asiakkaiden vastaukset auttoi kehitysehdotuksien laatimisessa ja asiakkaiden odotuksien ymmärtämisessä. Toimeksiantaja oli tyytyväinen sekä tutkimukseen että laadittuun manuaaliin.

10.1 Oma arviointi

Opinnäytetyöprosessin haasteeksi muodostui alkuun aiheen löytäminen. Ennen toimeksiantajan löytymistä tähän opinnäytetyöhön, aloitimme työn toisella aiheella. Ensimmäiseksi valikoitunut aihe osoittautui kuitenkin haasteelliseksi ja tämän seurauksena motivaatiomme heikentyi ja

valmistuminen sai siirtyä eteenpäin. Saatuamme toimeksiantajan ja uuden aiheen sekä ohjaajan hyväksynnän, aloitimme työn vauhdilla syksyllä. Uusi aihe kiinnosti molempia mikä helpotti valtavasti kirjoittamista. Opinnäytetyö aloitettiin syyskuussa ja valmistui joulukuussa, joten työn laatimiseen ei jäänyt paljon aikaa. Aikataulumme olivat hyvin erilaiset, joka toi lisää haasteita kirjoittamiseen, mutta yhteisen suunnitelman laatiminen mahdollisti yhteistyön toimivuuden. Onneksemme yhteistyö sujui vaivatta sekä mutkattomasti.

Luotettavien lähteiden löytäminen tuotti alkuun haasteita, mutta lopullisessa työssä käytettiin aiheeseen liittyvää kirjallisuutta HH-Finnasta sekä artikkeleita verkosta. Työ sujui hyvin koska toimeksiantaja antoi työhön selkeät toiveet ja rajaukset sisältöön sekä kokotyöhön. Lisäksi opinnäytetyön suunnitelmaan tehtiin selkeät tavoitteet ja aikataulu suunniteltiin molemmille sopivaksi, joka helpotti tekemistä.

Kyselyn laatimiseksi ja tuloksien analysointiin käytettiin Webropol 3.0 työkalua. Webropol alustaa oli helppo käyttää ja tuloksia oli helppo analysoida. Tulokset sai vietyä suoraan Webropolista Microsoft PowerPoint ohjelmaan, jossa saatiin laadittua selkeät ja helposti ymmärrettävät taulukot tutkimustuloksiin. Kyselyt jaettiin paperisena asiakkaille ja vastaukset syötettiin käsin Webropol alustalle, joka oli ainut aikaa vievä ja vaivalloinen asia. Opinnäytetyöprosessi oli hyvä perusta molemmille kirjoittajille tulevaisuuden projekteille ja prosessi opetti molemmille myös projektinhallintaa käytännössä.

Opinnäytetyö ja työn tuotos oli toimeksiantajalle hyödyllinen ja ajankohtainen. Billnäsin Ruukin aamiaistarjoilua ja esillepanoa haluttiin uudistaa ennen joulua 2022 ja työ valmistui joulukuun alussa. Tutkimuksesta on myös varmasti tulevaisuudessa hyötyä Billnäsin Ruukille. Opinnäytetyön tuotosena syntynyt aamupala manuaali otettiin käyttöön Billnäsin Ruukin henkilökunnalle. Jatkotutkimuksena Billnäsin Ruukille olisi hyödyllistä tehdä samankaltainen tutkimus sesonkiaikaan, jotta saataisiin kattavampi tulos asiakkaiden odotuksista ja mieltymyksistä. Sesonkiaikaan Billnäsin Ruukin käyttöaste on korkeampi ja näin tutkimuksiin saataisiin enemmän vastauksia.

Lähteet

Adamsson, K & Havas, K. 2020. Suomen ruokamatkailustrategia 2020–2028. Haaga-Helia. Helsinki. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/345836/Ruokamatkailustrategia_2020_2028.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu: 7.10.2022.

Billnäsin Ruukki 2022a. Billnäsin Ruukki kuva. <https://billnas.fi/>

Billnäsin Ruukki 2022b. Kokoustilat ja yritystapahtumat. Luettavissa: <https://billnas.fi/etatyo-kokous/> Luettu: 20.9.2022.

Booking. Billnäsin Ruukki. Luettavissa: <https://www.booking.com/hotel/fi/billnasin-ruukki.fi.html#tab-reviews> Luettu: 12.9.2022

Cheng, Q., Shahrajabian, M H. & Sun, W. 2019. Clinical aspects and health benefits of ginger (*Zingiber officinale*) in both traditional Chinese medicine and modern industry. ACTA, Agriculturae Scandinavia, Section B- soil & plant science. Luettavissa: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/09064710.2019.1606930?needAccess=true> Luettu: 25.11.2022

Dolinšek, S., Kulusjärvi, O., Ojala, S. & Tervo-Kankare. 2021. Vastuullisen matkailun osaamistarpeet majoitusyrityksissä. Oulun yliopisto. Luettavissa: <https://nordiatiedonantoja.journal.fi/article/view/107277/62726?acceptCookies=1> Luettu:27.10.2022.

Garcia-Rosell, J-C. 2017. Vastuullinen matkailu; teoksessa, Edelheim, J. & Ilola, H. Matkailututkimuksen avainkäsitteet. Lapland university press. Rovaniemi. E-kirja. Luettu: 16.10.2022.

Haaga-Helia 2022. Ohje toiminnalliselle opinnäytetyölle. Luettavissa: <https://haagahelia.contenthub.fi/NiboWEB/haagahelia/getPublicFile.do?uuid=11812758&inline=false&ticket=bc7b52099f41875da2b34c1ac1ab7121&type=original> Luettu: 16.10.2022.

Koc, E. 2017. Service Failures and Recovery in Tourism and Hospitality. CABI. Wallingford. E-kirja. Luettu: 19.11.2022.

Lehtonen, A. 2009. Aamiainen - nautiskelijan ateria. Ensimmäinen painos. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu.

Momondo.fi 2015. Suomalaisille hotellivieraille tärkeintä on hinta ja aamupala. Luettavissa: <https://mb.cision.com/Main/68/9867999/445231.pdf> Luettu: 20.11.2022.

Nordcenter 2022. Ravintola. Luettavissa: <https://nordcenter.fi/fi-fi/ravintola/1618/> Luettu12.11.2022.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2015. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Neljäs painos. Restamark Oy. Helsinki.

Restaurant Business 2009. Buffets 101 Part II: The presentation. Luettavissa: <https://www.restaurantbusinessonline.com/buffets-101-part-ii-presentation> Luettu: 10.11.2022.

Ruokatieto 2022. Kasvisruokavaliot. Luettavissa: <https://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/ruokaketju-ruuan-matka-pelloilta-poytaan/ravitsemus-ja-ruuan-valinta/kasvisruokavaliot> Luettu: 5.10.2022.

Ruokavirasto 2022a. Ravitsemus ja ruokasuositukset. Luettavissa: <https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/aikuiset/> Luettu: 5.10.2022.

Ruokavirasto 2022b. Erityisruokavaliot. Luettavissa: <https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/erityisruokavaliot/> Luettu: 5.10.2022.

Suomi.fi. Laadun varmistaminen ja kehittäminen. Luettavissa: <https://www.suomi.fi/yritykselle/liiketoiminnan-kehittaminen/laadunhallinta/opas/tuotteen-laatu> Luettu: 24.10.2022.

Sydänmerkki 2015. Terveellinen aamupala. Luettavissa: <https://www.sydanmerkki.fi/aamupalasta-hyva-pohja-paivalle/> Luettu: 5.10.2022.

The Barö 2022. Brunch. Luettavissa: <https://www.thebaro.fi/sv/ravintola-brunssi/> Luettu: 12.11.2022

The Restaurant Times. Buffet restaurants: Are they sustainable? Luettavissa: <https://www.persist.com/restaurant-times/restro-gyaan/pros-and-cons-of-buffet-restaurants.html> Luettu: 10.11.2022.

Tilastokeskus 2019. Ruokahävikistä on hyvin vähän tietoa- kehitteillä oma mittari. Luettavissa: <https://www.stat.fi/tietotrendit/blogit/2019/ruokahavikista-on-hyvin-vahan-tietoa-kehitteilla-oma-mittari/> Luettu: 7.11.2022.

Tilastokeskus 2022a. Tuottajahintaindeksi. Luettavissa: https://pxdata.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__thi/statfin_thi_pxt_118g.px Luettu: 2.11.2022

Tilastokeskus 2022b. Ruoka, sähkö ja bensa vauhdittavat inflaatiota, niiden mukana moni muukin. Luettavissa: <https://www.stat.fi/tietotrendit/blogit/2022/ruoka-sahko-ja-bensa-vauhdittavat-inflaatiota-niiden-mukana-moni-muukin/> Luettu: 2.12.2022

Tilastokeskus 2022c. Yhdyskuntajätteet Suomessa käsittelytavoittain. Luettavissa:
https://pxdata.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__jate/statfin_jate_pxt_12cv.px Luettu:
7.11.2022

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Neljäs painos. Talentum Media Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu:
20.9.2022.

Vastuullisuusraportti.fi 2016. Mitä vastuullisuus yritystoiminnassa tarkoittaa? Luettavissa:
<http://vastuullisuusraportti.fi/2016/03/09/mita-vastuullisuus-yritystoiminnassa-tarκοittaa/> Luettu:
5.11.2022.

Visit Raseborg. Billnäsin Ruukki. Luettavissa: <https://www.visitraseborg.com/fi/nae-koe/linnat-ruukit/billnasin-ruukki/> Luettu: 30.9.2022.

Liitteet

Liite 1. Suomenkielinen kyselylomake

Billnäsin Ruukin aamupala

Hei, olemme Cecilia ja Kia, opiskelemme Haaga Heliassa viimeistä vuotta, ja kirjoitamme tällä hetkellä opinnäytetyötä. Teemme opinnäytetyömme Billnäsin Ruukille, haluamme kehittää heidän aamupalatarjontaa houkuttelevammaksi asiakkaille. Kyselyyn vastaaminen kestää noin viisi minuuttia, ja vastaamalla autatte meitä kehittämään aamupalasta houkuttelevan ja toimivan kokonaisuuden. Olemme erittäin kiitollisia käyttämäne aikaan tähän kyselyn vastaamiseen.

1. Ikä

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- Yli 56

2. Sukupuoli

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua kertoa

3. Mistä päin Suomea matkustatte?

4. Valitse sopivin vaihtoehto yöpymisen tarkoitukseen

- Työmatka
- Vapaa-ajan matka

Perheloma

Muu, mikä? _____

5. Kohdistuiko matkasi (valitse yksi)

Arkipäivälle

Viikonlopulle

Koko viikko

6. Välitkö ruokahävikistä

Kyllä

Ei

7. Matkustatteko usein? (jos vastaatte kyllä, kuinka usein?)

Kyllä _____

Ei

8. Oliko aamupalan esille laitto onnistunut teidän mielestänne?

Kyllä

Ei

9. Jos vastasitte ei, miten sitä voisi parantaa?

10. Täydellinen hotelliaamiainen on... (valitse kaikki teille tärkeät vaihtoehdot)

- Terveellinen
- Tarjonnaltaan runsas
- Valmistettu lähellä tuotetuista raaka-aineista
- Nopea ja yksinkertainen
- Muu, mikä? _____

11. Kuinka tyytyväisiä olitte aamupalatarjontaan?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
En lainkaan tyytyväinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin tyytyväinen

12. Jäikö teidän mielestänne jotain puuttumaan aamupalalta, mitä?

13. Miten henkilökuntamme pärjäsi aamiaistarjoilussa?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Erittäin huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin hyvin

14. Onko teidän mielestänne jokin hotelli, jossa on oikein onnistunut aamupala?
Mikä teki siitä onnistuneen?

15. Onko aamupala teidän mielestänne tärkeä osa hotellivierailua?

Kyllä

Ei

Liite 2. Englanninkielinen kyselylomake

Billnäs Bruk Breakfast

Hello, we are Cecilia and Kia and we are currently studying our final year at Haaga-Helia, and we are currently in the process of writing our thesis. We are writing our thesis for Billnäs Bruk, to improve their breakfast, making it more appealing for the hotel guests. Answering this form takes about five minutes, and by answering it you are helping us a lot in making the breakfast service a functional and tempting experience. We are very grateful for your time!

1. Age?

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- Over 55

2. Gender?

- Female
- Male
- Other
- Don't want to say

3. Where are you travelling from?

4. What is the reason for your stay?

- Business trip
- Leisure
- Family vacation

Other reason, what? _____

5. Is your trip on a (choose one)

- Weekday
 Weekend
 Whole week

6. Is reducing food waste important to you?

- Yes
 No

7. Do you travel often? (if you answer yes, how often?)

- Yes, _____
 No

8. Was the presentation of the breakfast tempting to you?

- Yes
 No

9. If you answered no to the previous question, how could we make it better?

10. A perfect breakfast is... (choose the important ones for you)

- Healthy

- Big selection
- Produced on local ingredients
- Quick and simple
- Other, what? _____

11. How satisfied were you with our breakfast?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Not at all happy ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Very happy

12. Was there something missing from the breakfast in your opinion?

13. How well did the staff do during breakfast?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Not well at all ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Great

14. Is there a hotel that you have visited that has a perfect breakfast in your opinion?
What makes it great?

15. Is breakfast an important part of a hotel visit in your opinion?

Yes

No

Liite 3. Ruotsinkielinen kyselylomake

Billnäs Bruk frukost

Hej,

Vi är Cecilia och Kia, vi studerar sista året till Restonom i Haaga Helia yrkeshögskola, och vi skriver för tillfället vårt slutarbete. Slutarbetet görs på beställning av Billnäs Bruk. Vi vill förbättra frukosten och göra den mer lockande för hotellgäster. Att fylla i frågeformuläret tar ca 5 min, och det hjälper oss enormt mycket med att utveckla en fungerande och lockande frukost. Vi är tacksamma för den tid ni lägger på att svara på detta formulär.

1. Ålder?

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56 eller över

2. Kön

- Kvinna
- Man
- Övrigt
- Vill inte ange

3. Varifrån reser ni?

4. Vad är orsaken för er resa?

- Arbetsresa
- Fritidsresa

- Familjesemester
- Annan orsak, vilken? _____

5. Är resans tidpunkt (välj en)

- På en vardag
- På helgen
- Under hela veckan

6. Är minskande av matsvinn viktigt enligt er?

- Ja
- Nej

7. Reser ni ofta? (om ni svarar ja, hur ofta?)

- Ja _____
- Nej

8. Var uppsättningen av frukosten lyckad enligt er?

- Ja
- Nej

9. Om ni svarade nej på föregående frågan, hur kan vi förbättra den?

10. Hurdan är en perfekt hotellfrukost enligt er?

- Hälsosam
- Har ett stort utbud
- Producerad av lokala produkter
- Enkel och snabb
- Annat, vad? _____

11. Hur nöjda var ni med frukosten under er vistelse?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Inte alls nöjd ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Väldigt nöjd

12. Fattades någonting från frukosten enligt er?

13. Hur lyckades personalen under frukostservicen?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Väldigt dåligt ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Väldigt bra

14. Finns det något hotell som enligt er har en perfekt frukost? Vad gör det lyckat?

15. Är frukosten enligt er en viktig del av hotellupplevelsen?

- Ja
- Nej

Liite 4. Aamiaisen manuaali henkilökunnalle



Billnäsin Ruukin aamupala



Ohje aamupalalle

Tämän ohjeen perusteella kuka tahansa pystyy valmistamaan Billnäsin Ruukin aamupalan. Seuraamalla tätä ohjetta, aamiaistarjoilun laatu ja palvelu pysyy samalla erinomaisella tasolla joka aamu.



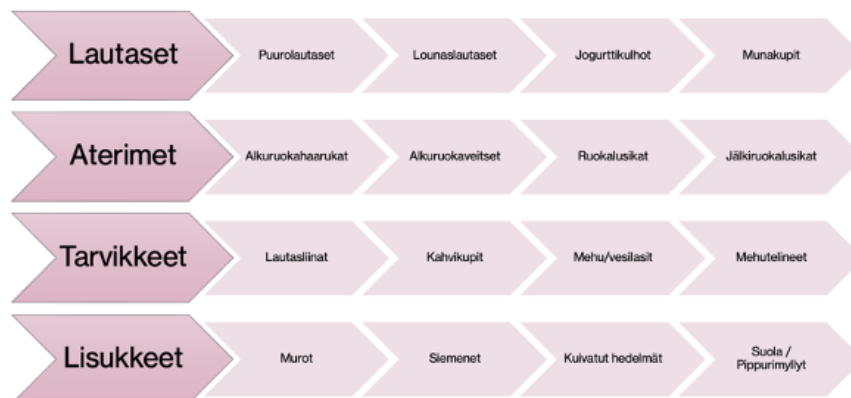
Edellisenä iltana

Ohjeessa tehtävät ovat jaoteltu erikseen sali- ja keittiöhenkilökunnalle. Työtehtävissä saa ja pitää auttaa toisiaan. Ohje koskee vain aamiaistarjoilua ja valmistelut siihen.

Sali:

Edeltävänä iltana salihenkilökunta tarkistaa ensin, kuinka paljon vieraita hotelissa yöpyy ja ilmoittaa tämän keittiölle. Jos varattuja huoneita on viisi tai alle, aamiainen tarjoillaan suoraan asiakkaalle pöytään. Seuraavaksi aamiaistarvikkeet laitetaan esille joko noutopöydälle, tai katetaan pöytiin vierailijoiden määrästä riippuen.

Noutopöydälle katetaan seuraavat:



Hotellissa ollessa alle viisi huonetta varattuna pöytiin katetaan seuraavat:

Alkuruokahaarukka, veitsi, lautasliina, kahvikuppi, kahvilautanen, kahvilusikka ja mehulasi.

Kuvassa näkyy esimerkki katetusta pöydästä.

Huomioi että salin tehtäviin iltaisin kuuluu myös asiakasvessojen puhdistaminen, roskat viedään vessoista ja pönttö sekä allas puhdistetaan oikeilla pesuaineilla.

Tarkista tarvittaessa siivoukskomeron listalta mitkä pesuaineet käytetään mihinkin.

Lisäksi salin roskikset tyhjennetään ja viedään ulos. Pullot viedään keräyksestä ulos niihin tarkoitettuihin astioihin. Kynttiläjalkoihin vaihdetaan uudet tuikut, aamua varten. Muista tarkistaa tuotteiden riittävyys, jos jokin tuote on loppumassa, kirjoita se tukkulistalle.

Keittiö:

Vadeille	<ul style="list-style-type: none">• Leikkeleet• Juustot• Lohi• Voi
Kulhoihin	<ul style="list-style-type: none">• Tomaatti, kurkku, paprika• Jogurtit• Piikotut hedelmät• Marjat
Tarjoiluastioihin	<ul style="list-style-type: none">• Kuivatuotteet• Mehut
Makeat	<ul style="list-style-type: none">• Suklaalevite kulhoon• Hillot kulhoihin• Brownie/pannukakku

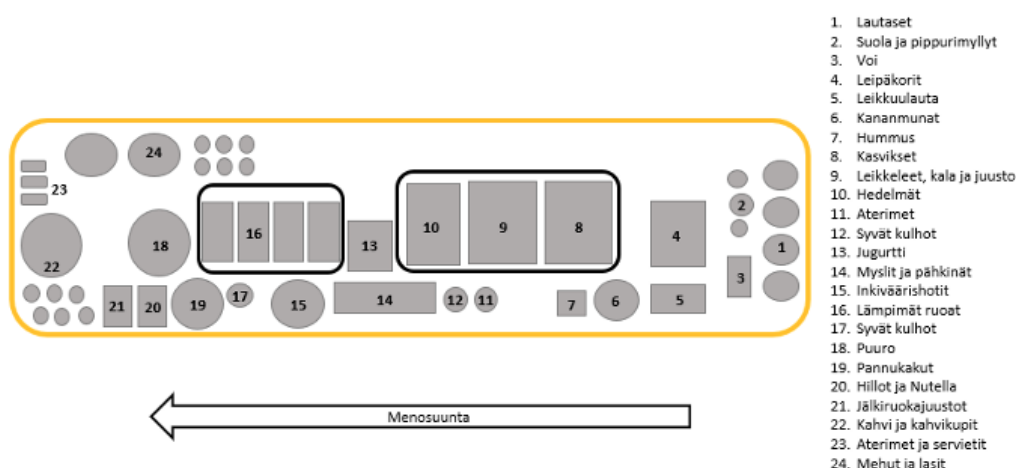
Keittiö valmistaa edeltävän päivän aikana elintarvikkeet, jotka säilyvät yön yli kylmiössä, esimerkiksi salaattia ei voi valmistella etukäteen. Valmistelut voidaan tehdä joko aamuvuorossa tai iltavuorossa, riippuen päivästä. Ilta- ja aamuvuoro keskustelee yhdessä, kummassa vuorossa aamiaisvalmistelut tehdään. Valmisteluiden yhteydessä tarkistetaan, että kaikki tarvittavat raaka-aineet ja elintarvikkeet löytyvät kaapeista sekä varastoista. Huomatessa että jokin on loppumassa, kirjoitetaan se ylös tukkulistalle. Tukkulista löytyy keittiökylmiön ovelta, jos listaa ei ole, aloitetaan uusi. Tukku toimitetaan maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin. Keittiömestari tilaa tuotteet tukusta, mutta **KAIKKI** työntekijät ovat vastuussa tukkulistan täyttämisestä.

Aamulla

Aamiaisen valmistelut

Aamulla ensimmäisenä paikalle tulee kokki kello 6.30, seuraavaksi tarjoilija tulee paikalle kello 7.30. Poikkeuksena rauhalliset aamut, jolloin hotellissa on alle viisi huonetta varattuna, jolloin riittää, että kokki tulee paikalle kello 7 ja salityöntekijä kello 7.45. Kokki aloittaa aamun käynnistämällä keittiön laitteet sekä keittiön poistoilmahuuhtaimen. Puhallin käynnistetään keittiöoven vieressä olevasta napista. Seuraavaksi buffetpöytä, haudutuskattila puurolle sekä kahvikone kytketään päälle. Siitä seuraavaksi kokki valmistelea aamiaisen tarjoilut ja laittaa ne tarjolle buffetpöytään. Erillinen lista kaikista tarjoiltavista löytyy manuaalin lopussa. Aamiainen valmistetaan valmiiksi viimeistään kello kahdeksaksi, jolloin aamiainen alkaa, mieluiten aamupalan pitäisi olla valmis tarjoiltavaksi jo 7.55 eli viisi minuuttia ennen aamiaistarjoilun alkua.

Tarjoilija keittää kahvit, laittaa tarjolle mehut, teeveden, kahvimaidon ja kauramaidon sekä vesikannut. Kahvi – ja kauramaidon alle laitetaan kylmälusta. Salin valaistus säädetään himmeäksi, valojen ohjauspaneelista tiskin vastapäisellä seinällä. Seuraavaksi tuikkukynttilät sytytetään kaikkiin pöytiin, ikkunalaudoille sekä tiskille. Salin yleinen siisteys tarkistetaan ja tarvittaessa siistitään. Kaikkiin tarjoiltaviin katsotaan yhdessä kokin kanssa sopivat ottimet. Lisäksi elintarvikkeiden viereen laitetaan kyltit, missä lukee tietoja sisällöstä, jotta asiakkaat tietävät mitä ne sisältävät.



Aamiaistarjoilut sijoitetaan tarjolle kuvan mukaisessa järjestyksessä.

Hotellissa ollessa alle viisi huonetta varattuna, keittiö valmistelee aamiaisvadiit sekä leipäkorit ja valmistautuu laittamaan asiakkaille lisätuotteita listalta. Salityöntekijä keittää kahvit ja täyttää vesikannuja valmiiksi, sekä tekee tavalliset aamuuskareet salissa.



Esimerkkikuva aamiaisvadista.

Aamiaistarjoilun aikana

Henkilökunta tervehtii ja toivottaa asiakkaille hyvää huomenta. Salityöntekijä tiedustelee asiakkailta, mikäli he toivovat kahvia tai teetä pöytään. Tätä käytäntöä käytetään aina mahdollisuuksien mukaan, hotellin ollessa täynnä, asiakkaita oheistetaan kahvipisteelle. Hotellissa ollessa alle viisi huonetta varattuna, asiakkaita ohjataan katettuun pöytään ja heiltä kysytään, toivoavatko he kahvia tai teetä ja appelsiini tai omena mehua. Keittiöstä tuodaan asiakkaille aamiaisvati ja kysytään, haluavatko he jotain sen lisäksi valmiilta listalta.

Aamiaisen aikana seisovaa pöytää siistitään pyyhkimällä sitä usein, samalla katsotaan täyttötarve. Tämä tehdään yhteistyössä, salin ja keittiön välillä.

Aamiaisella ennakoiva täyttö, eli huomattava, että jollakin tuotteella on menekkiä, sitä lähdetään jo valmistelemaan lisää. Tuote vaihdetaan jo ennen kuin se on jo kokonaan loppu. Viimeistään tuotteen loppuessa, vaihdetaan uuteen. Täyttäessä tuotteita, ne laitetaan uusiin tarjoiluastioihin, jotta tarjottavat pysyvät siisteinä koko aamiaisen aikana. Varsinkin arki-aamuisin sekä tarjoilijalla että kokilla on kiire lounaan valmisteluissa, jolloin on erityisen tärkeää, että yhteistyö sujuu aamiaispöydän täytön suhteen.

Huomioikaa, että kun tuote on loppunut, täyttö on jo myöhässä!

Varsinkin ruuhka-aikaan on erityisen tärkeää, että salin puolella työskentelevä ilmoittaa keittiöhenkilökunnalle, milloin tulee paljon asiakkaita, jotta keittiö pystyy ajoissa reagoimaan ja seuraamaan tilannetta.

Täyttäessä uudet vadit laitetaan esille, jos edellisessä on jotain jäljellä, esimerkiksi juusto, sen voi nostaa uudelle vadille siististi. Keittiö- ja salihenkilökunta huolehtii myös kahvin ja mehujen riittävästä, kahvin loppuessa salityöntekijä keittää lisää. Huomioi että yhden termoksen keittäminen kestää noin 7 minuuttia, eli kahvia pitää keittää ennen kuin se loppuu kokonaan.

Asiakkaiden tiskejä viedään jatkuvasti pois pöydistä. Pöydät puhdistetaan ja tuolien siisteys tarkistetaan seuraavalle asiakkaalle. Tiskit viedään tiskihuoneeseen ja laitetaan suoraan tiskikoreihin ja huuhdotaan. Korin täytyessä, kori työnnetään tiskikoneeseen. Puhtaat tiskit laitetaan kuivaustelineeseen, tai viedään suoraan paikoilleen. Kaikki tiskit tiskataan heti mahdollisuuksien mukaan, tämä koskee sekä salin että keittiön tiskejä. Tiskihuoneeseen viedään aina tiskejä mennessä ja tuodaan puhtaita tullessa. Aterimet pestään kerran isossa koneessa, jonka jälkeen ne lajitellaan ja pestään vielä kerran lasitiskikoneessa. Tiskin jälkeen aterimet kiillotetaan ja laitetaan paikoilleen koreihin.

Huolehditaan että esillä on aina tyhjä kori, jotta tiskejä saa helposti asetettua koreihin suoraan niihin. Koneen pysähtyessä, koneeseen laitetaan uusi täysi kori ja kone käynnistetään uudestaan. Näin tiskihuoneeseen ei jää paljon likaisia tiskejä. Likaiset kahvikupit ja lasit kerätään tarjottimelle ja viedään tiskiinkin, ne lajitellaan koreihin, kahvikupit yhteen ja lasit toiseen. Lasit ja kupit tiskataan lasitiskikoneessa. Lasit kiillotetaan tiskaamisen jälkeen ja viedään paikoilleen.

Aamiaispöytä tarkistaen tuodaan puhdas liina pöydän puhdistamiseksi ja puhtaita astioita voidaan tuoda samalla tiskistä, niitä tarvitaan myös lounaalla, lukuun ottamatta munakuppeja.

Buffetpöytä ei enää tarvitse aktiivisesti täyttää aamiaisen loppupuolella, noin 15 minuuttia ennen tarjoilun loppua. Jos kaikki asiakkaat ovat käyneet jo aamiaisella, täyttöä voi lopettaa jo aikaisemmin. Aamiainen pidetään kuitenkin aina tarjolla kello 10 asti.

Mikäli aamiaiselle tulee ulkopuolisia asiakkaita, ei hotellivieraita, heiltä veloitetaan 13 €/henkilö aamiaisesta. Myös pöytiin tarjottua aamiaista pystyy ostamaan erikseen, jolloin toimitaan samalla tavalla kuin hotellivieraille tarjoilussa, aamiaisvati tuodaan pöytään ja kysytään lisä tuotteista.

Mikäli aikaa jää aamiaisen aikana:

Sähköposteja tarkistetaan ja vastataan niihin, mikäli ei itse tiedä mitä sähköpostiin pitää vastata, kysy työkaverilta. Mahdollisia edelliseltä päivältä jääneitä laseja tiskataan ja kiillotetaan. Sali siistitään ja arkipäivisin lounaslista tulostetaan.

AAMIAISEN JÄLKEEN

Salityöntekijä tyhjentää kaikki pöydät ja vie pois tiskejä. Pöydät pyyhitään ja katetaan valmiiksi lounaalle tai à la carte varten. Salin lattia lakaistaan, imuroidaan ja pestään ja asiakasvessojen siisteys tarkistetaan sekä siivotaan tarvittaessa. Seuraavaksi kahvitarjoilupiste siistitään, lounaalle keitetään uutta kahvia ja maitokannut vaihdetaan. Maitokannujen alusta vaihdetaan, jotta se pysyy kylmänä lounaan aikana.

Buffetpöytä sammutetaan, tyhjenetään ja pyyhitään. Puuroastia tiskataan mahdollisimman nopeasti, sillä siitä tarjoillaan lounaskeitto. Tarjoilupöytä sammutetaan, jotta se ei jäädy lounaan aikana. Seuraavaksi buffetpöytä käynnistetään uudelleen ja lounassalaatit laitetaan tarjolle. Mahdolliset ylijääneet elintarvikkeet hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan lounaalla, kokoustarjoiluissa ja henkilökuntaruuassa.

Tiskissä priorisoidaan ottimet, vesilasit, tarjoiluastiat, vesikannut sekä lautaset, koska niitä tarvitaan lounaalla ja à la carte tarjoilussa. Tämän jälkeen kaikki muut tiskataan. Tiski kannattaa tyhjentää mahdollisimman paljon ennen lounaan alkamista.

Hyviä aamuja!

Aamiaisella tarjoillaan

Tuote	Valmis
Salaatti	
Tomaatti	
Paprika	
Emmental ja kermajuustovati	
Kinkku, meetvursti ja paahtopaistivati	
Lohi	
Nakit	
Pekoni	
Munakokkeli	
Lämpimät kasvikset	
Leipälajitelma (Backers vaalea leipä, ruisleipä, moniviljasämpylät)	
Croissantit ja karjalanpiirakat	
Voi	
Munavoi	
Hummus	
Maustamaton jogurtti	
Riisimurot	
Mysli (myös gluteeniton)	
Kuivatut hedelmät	
Pähkinä-mix	
Siemenet	
Myrttisen suolakurkku	
Keitetyt kananmunat	
Pilkotut hedelmät (ananas ja vesimeloni)	
Kokonaiset sesongin hedelmät (Omena, appelsiini, mansikat...)	
Puuro	
Hillot (marjahillo ja joko raparperi tai omenahillo)	
Nutella suklaalevite	
Peltola Blue juusto	
Valma Brie juusto	
Bergkäse juusto (Ab Magnus Svennblad Oy)	
Pannukakku/ brownie/ Marjapiirakka	
Keksit	
Inkiväärishotti	
Kahvi	
Tee	
Maito	
Kauramaito	
Vesikannut	
Omena ja appelsiinimehu	
Sokeri, hunaja	

*= lämpimät vihannekset vaihdellaan sesongin mukaan, tarjolla laitetaan lähituottajien vihanneksia hyödyntäen sadonkorjuuajkoja. Esimerkiksi syksyllä käytetään sieniä ja juureksia, tarjoillaan paistettuja sieniä ja tomaatteja tai juurespyttipannua. Keväällä parsaa.

Edellisen illan valmistelut aamiaiselle (Sali)	OK
Tarkista, kuinka paljon asiakkaita aamiaiselle tulee	
Ilmoita keittiölle aamiaiskävijämäärä	
Kata noutopöytä (katso manuaalista s.1)	
(Jos hotellissa on alle viisi huonetta varattuna, kata pöydät valmiiksi manuaalin kuvan mukaan s.1)	
Puhdista asiakasvessat pöntöt ja altaat (tarkista oikeat puhdistusaineet)	
Tarkista yleinen siisteys	
Tyhjennä kaikki roska-astiat ja vie ulos (vessat, Sali)	
Vie pullo keräysastioihin ulos lastauslaiturille	
Vaihda kaikki tuikut ja kynttilät	
Tarkista tuotteiden riittävyys, tarvittaessa lisää tukkulistalle	
Aamun valmistelut aamiaiselle (Sali)	OK
Keitä kahvi	
Valmistele kahvi- ja teepiste	
Valmistele mehu- ja vesipiste	
Säädä valaistus himmeäksi	
Sytytä kynttilät	
Tarkista salin yleinen siisteys	
Katso manuaalista tuotteiden esillepanon järjestys (manuaalin s. 3)	
Katso kaikkiin tarjoiltaviin sopivat ottimet	
Lisää kyltit elintarvikkeiden sisällöstä tuotteiden viereen	
Auta tarvittaessa keittössä	
Tehtävät aamiaistarjoilun aikana (Sali)	OK
Tervehdi asiakkaita ja toivota asiakkaille hyvää huomenta hymyillen	
Tiedustele asiakkaalta haluavatko he kahvia tai teetä	
Tarjoile kahvi tai tee pöytiin	
(Hotellissa ollessa alle viisi huonetta varattuna kysy myös mehusta)	
(Hotellissa ollessa alle viisi huonetta varattuna vie aamiaisvati ja kysy mahdolliset lisätuotteet)	
Siisti noutapöytää tarvittaessa	
Täytä noutopöytä tarvittaessa	
Muista tehdä yhteistyötä keittiön kanssa	
Muista tarkistaa kahvi- ja teetermokset ja keitä lisää tarvittaessa	
Vie likaisia astioita pöydistä	
Pyyhi pöydät asiakkaan jäljiltä, seuraavalle asiakkaalle valmiiksi	
Tiskaa aamiaistiskit	
Vie pois puhtaita tiskejä	
Tarkista varaustilanne, päivän tapahtumat ja vastaa sähköpostiviesteihin, mikäli aikaa jää	
Aamiaisen jälkeen (Sali)	OK
Auta noutopöydän tyhjentämisessä	
Vie likaiset astiat pöydistä	
Pyyhi pöydät ja kata ne valmiiksi (arkisin lounasta varten, viikonloppuisin á la cartea varten)	
Lakaise ja imuroi salin lattia	
Pese lattia	
Siivoa asiakasvessat tarvittaessa	
Valmistele kahvitarjoiluopiste lounaalle	

Edellisen illan valmistelut aamiaiselle (Keittiö)	OK
Valmista seuraavan päivän aamiaisen tarjoiltavat asiakasmäärän mukaan	
Laita tarjoiltavat tarjoiluastioihin (katso manuaali s.2)	
Tarkista, että kaikki tarvittavat tuotteet löytyvät ja kirjoita tarvittaessa tukkulistalle	
Aamun valmistelut aamiaiselle (Keittiö)	OK
Käynnistä keittiön laitteet, poistopuhallin ja kahvinkeitin	
Käynnistä buffetpöytä ja haudutuskattila	
Valmista tarjoiltavat (katso erillinen tuotelista manuaalista s.6)	
Katso manuaalista tuotteiden esillepanon järjestys (manuaalin s. 3)	
Katso kaikkiin tarjoiltaviin sopivat ottimet	
Auta tarvittaessa salissa	
(Jos hotellissa on alle viisi huonetta varattuna, valmista aamiasvadit manuaalin kuvan mukaisesti, s. 4)	
Tehtävät aamiaistarjoilun aikana (Keittiö)	OK
Tervehdi asiakkaita ja toivota asiakkaille hyvää huomenta hymyillen	
Tarkista tuotteiden riittävyys ja täytä tarvittaessa	
Siisti noutapöytää tarvittaessa	
Vaihda tarvittaessa tarjoiluastiat	
(Jos hotellissa on alle viisi huonetta varattuna, valmista tarvittaessa lisätuotteet asiakkaille)	
Valmistele lounas	
Tiskaa	
Vie puhtaita tiskejä paikoilleen	
Auta salissa, mikäli aikaa jää	
Aamiaisen jälkeen (Keittiö)	OK
Sammuta noutopöytä lounaan valmisteluiden ajaksi	
Tyhjennä ja pyyhi noutopöytä	
Tiskaa puuroastia (sitä tarvitaan lounalla)	
Tiskaa tarjoiluastiat	
Hyödynnä mahdolliset ylijääneet tuotteet lounaalla, kokoustarjoiluissa tai henkilökuntaruuassa	
Käynnistä noutopöytä uudestaan lounasta varten ja laita esille lounassalaatit	

Manuaalin on kirjoittanut Kia Keränen ja Cecilia Uusimäki. Toimeksiantaja Mikael Kokkonen on ohjeistanut manuaalin kirjoittamiseen ja hyväksynyt valmiin version. Kuvat ovat otettu Billnäsin Ruukilla, Cecilia Uusimäki ja Sofia Berghäll on kuvannut niitä. Kuvat ovat käytetty tekijän luvalla, kuvia ei saa käyttää muuhun käyttöön.

Kuva 1–3. Kansikuvat, Billnäsin Ruukin aamiainen. Cecilia Uusimäki

Kuva 4. Buffetpöydän kattaminen, laadittu Microsoft PowerPoint ohjelmassa. Cecilia Uusimäki

Kuva 5. Aamiaiskattaus alle viisi huonetta varattuna. Sofia Berghäll

Kuva 6. Edeltävän päivän valmistelut, laadittu Microsoft PowerPoint ohjelmassa. Cecilia Uusimäki

Kuva 7. Buffetpöydän tarjoilujärjestys, laadittu Microsoft PowerPoint ohjelmassa. Kia Keränen

Kuva 8. Aamiaisvati alle viisi huonetta varattuna. Cecilia Uusimäki

Liite 5. Aamiaisen kustannuslaskelmassa

Aamiaisen kustannuslaskelma			Alv 0%	
Tuote	Määrä/asiakas	Hinta ltk/kg	Hinta yhteensä	
Tomaatti	0,02	4,69 €	0,09 €	
Kurkku	0,02	5,47 €	0,11 €	
Salaatti	0,02	7,38 €	0,15 €	
Paprika	0,02	4,77 €	0,10 €	
Voi	0,02	7,26 €	0,15 €	
Kermajuusto	0,05	11,56 €	0,58 €	
Emmental	0,05	18,76 €	0,94 €	
Kinkku	0,05	11,01 €	0,55 €	
Meetwursti	0,05	12,51 €	0,63 €	
Hillot	0,02	5,99 €	0,12 €	
Sämpylä	1	58,05 €	0,81 €	
Marjat	0,02	7,65 €	0,15 €	
Mysli	0,02	4,92 €	0,10 €	
Murot	0,02	6,24 €	0,12 €	
Puuro	0,05	1,95 €	0,10 €	
Riisipiirakka	1	29,34 €	0,33 €	
Croissantti	1	13,59 €	0,38 €	
Maustamaton jogurtti	0,1	2,49 €	0,25 €	
Makea	1	37,25 €	0,67 €	
Hedelmät (sesongin mukaan)	0,1	2,00 €	0,20 €	
Pekoni	0,05	12,30 €	0,62 €	
Munakokkeli	0,05		0,40 €	
Nakki	0,05	12,48 €	0,62 €	
Keitetty kananmuna	1	32,66 €	0,18 €	
Kaakao	1	31,73 €	0,32 €	
Tee	1		0,16 €	
Kahvi	0,4	0,77 €	0,31 €	litra
Kauramaito	0,02	2,21 €	0,04 €	
Maito	0,02	1,68 €	0,03 €	
Sokeri, Hunaja	0,01	1,11 €	0,01 €	
Hummus	0,02	9,98 €	0,20 €	
Valma Brie	0,015	20,65 €	0,31 €	
Peltola Blue	0,015	22,70 €	0,34 €	
Pesto	0,02	7,59 €	0,15 €	
			10,20 €	
	Keskimääräinen tuntihinta kuluineen			
Henkilökunta	22€/h	2h		